

PLAN D'ACTION

2020-2021



Les effets de la pandémie sur le plan d'action du Relais Communautaires de Laval

En cette période trouble que nous connaissons depuis la mi-mars 2020, il demeure difficile de prévoir quand notre milieu de vie sera de nouveau accessible, ainsi que les autres secteurs d'activités du Relais. Cette pandémie mondiale est venue troubler les services que nous offrions. Elle demande une réorganisation en considérant les besoins essentiels de nos membres, tout en tenant compte de la sécurité des membres et celle des ressources humaines.

Une stratégie de déconfinement progressif sera élaborée par la direction, le conseil d'administration et la santé publique, au cours de l'année. Le Relais se soucie et se souciera toujours du bien-être de ses membres et espère que bientôt la vie reprendra son cours normal.

Le plan stratégique de 2016-2022 adopté par le Relais sera prolongé d'un an ou deux dépendamment de la situation concernant la pandémie.

Veillez noter que plusieurs objectifs ciblés au cours de l'année 2019-2020 ont été reconduits à cause de nombreux impondérables : retraite de la direction et formation de la nouvelle direction, pénurie de ressources humaines (absences maladie et accidents de travail)

Orientation 1 (2019-2022) : Définir et s'approprier une vision commune de la mission et des valeurs du Relais

Mission du Relais

- Proposer un document de travail au CA, décrivant l'énoncé de la mission
- Organiser et animer trois rencontres, afin de s'approprier une vision commune sur la mission et les valeurs:
 1. avec le CA
 2. avec le personnel
 3. transmettre la mission et les valeurs de l'organisme aux membres



Orientation 2 : Consolider et adapter les services déjà offerts (distribution alimentaire, repas communautaires, soupes & sandwiches gratuites, dépannages vestimentaires/meubles/articles divers; accueil et intervention, et activités du Centre de jour)

Secteur accueil et intervention

- ▶ Renouvellement du poste d'intervention en immigration pour l'année 2020-2021; objectif à poursuivre pour les années subséquentes (Ville de Laval et Centraide)
- ▶ Redéfinir les tâches de l'accueil entre les deux préposées (base de données et accueil à la clientèle), adaptées aux mesures d'hygiène liées à la COVID-19

Secteur alimentaire

- ▶ Prévoir une stratégie de déconfinement pour réouvrir le service de repas communautaires, soupes & sandwiches gratuites...etc.
- ▶ Persévérer dans nos efforts pour accroître nos diverses sources d'approvisionnement alimentaires provenant du secteur privé pour répondre aux besoins accrus en sécurité alimentaire de nos membres et l'augmentation de la demande de soutien en cette période trouble.
- ▶ Mettre en place un service de livraison pour les membres n'ayant pas accès à la distribution alimentaire (problèmes de santé ou à risque pour prévenir la contagion)
- ▶ Faire parvenir des demandes de soutien financier à différents partenaires pour répondre aux besoins accrus dans ce secteur et soutenir les mesures spéciales pour maintenir le service en cette période de pandémie
- ▶ Mettre en place un document d'entretien pour le camion lié à l'alimentation (remplir quotidiennement le *log book*, assurances, inspection...etc.)



Veillez noter que plusieurs objectifs ciblés au cours de l'année 2019-2020 ont été reconduits à cause de nombreux impondérables : retraite de la direction et formation de la nouvelle direction, pénurie de ressources humaines (absences maladie et accidents de travail)

Orientation 2 : Consolider et adapter les services déjà offerts (distribution alimentaire, repas communautaires, soupes & sandwiches gratuites, dépannages vestimentaires/meubles/articles divers; accueil et intervention, et activités du Centre de jour)

Secteur d'éducation populaire, Centre de jour (ateliers, kiosques, conférences, événements spéciaux...etc.)

- ▶ Prévoir une stratégie de déconfinement progressif pour réouvrir le Centre de jour, en fonction des mesures d'hygiène liées à la COVID-19 et recommandées par la Santé publique
- ▶ Adapter des activités et les locaux pour respecter les normes de distanciation sociale et les mesures d'hygiène
- ▶ Prévoir un guide d'entretien ménager des locaux pour la désinfection des lieux
- ▶ Tous les autres objectifs liés au Centre de jour seront reportés à l'année 2021-2022
- ▶ Trouver de nouveaux partenaires financiers pouvant soutenir les activités adaptées, s'il y a lieu

Orientation 3 : Mise à jour de la culture organisationnelle et de la gouvernance

Conseil d'administration

- ▶ Prévoir une stratégie de fonctionnement pour assurer une bonne gestion de l'organisme, en période de pandémie
- ▶ Mettre en place des mesures et des outils pour assurer le télétravail et la tenue des rencontres (Ex: Zoom)
- ▶ Cibler l'expertise nécessaire des nouveaux administrateurs pour renforcer le conseil d'administration, en cette période trouble
- ▶ Finaliser la révision du classement informatique lié à la partition du conseil d'administration (ordre du jour, procès-verbaux, communication des suivis, courriels)
- ▶ Assurer le suivi de la planification stratégique et la réalisation des plans d'action annuels
- ▶ Tous les autres objectifs liés au Conseil d'administration seront reportés à l'année 2021-2022

Ressources humaines rémunérées (RH)

En collaboration avec la direction, le comité RH devrait s'acquitter de ses mandats auprès des ressources humaines rémunérées en 2020-2021

- ▶ Prévoir une stratégie d'embauche pour assurer le maintien d'une équipe de travail permettant de répondre aux besoins en tant de pandémie
- ▶ Revoir les mandats et les tâches de chacun des employés, en fonction de la situation actuelle, et répondant aux règles de la CNESST, échelle salariale, avantages sociaux...etc.)
- ▶ Intégrer la politique familiale dans les politiques salariales et estimer les coûts que cette mesure peut engendrer (2021-2022)
- ▶ Mettre à jour tous les contrats de travail des employés (2020-2021)
- ▶ Déterminer les mandats du comité des Ressources humaines (2020-2021)
- ▶ Monter une pochette d'accueil personnalisée pour toutes les ressources humaines qui intègrent le Relais (mission, organigramme, rapport d'activités, description de tâches, politiques...etc.) (2020-2021)
- ▶ Définir le poste de direction et de l'agente de développement

Veillez noter que plusieurs objectifs ciblés au cours de l'année 2019-2020 ont été reconduits à cause de nombreux impondérables : retraite de la direction et formation de la nouvelle direction, pénurie de ressources humaines (absences maladie et accidents de travail)

Orientation 3 : Mise à jour de la culture organisationnelle et de la gouvernance

Ressources humaines non-rémunérées (RHNR)

En 2020-2022, la direction et le comité des bénévoles devront s'acquitter de leurs mandats auprès des ressources humaines non rémunérées (bénévolat et programmes) :

- ▶ Prévoir une stratégie pour accueillir davantage de ressources non rémunérées, en tant de pandémie (2020-2021)
- ▶ Monter une pochette d'accueil personnalisée pour toutes les ressources humaines non rémunérées qui intègrent le Relais (mission, organigramme, description de tâches, code d'éthique);
- ▶ Faire renaître le comité des bénévoles (resp.: responsable des bénévoles, représentant des bénévoles et direction)
- ▶ Réviser les descriptions de tâches personnalisées pour les RHNR, les besoins en ressources humaines pour chacun des secteurs, évaluer le temps de travail pour chacune des tâches...etc.
- ▶ Revoir les différents modes de communication interne, afin d'assurer une harmonisation dans l'équipe de travail et une homogénéité dans la réalisation de la mission

Orientation 4 : Renforcement de la reconnaissance du Relais, de sa visibilité et de son rôle dans le milieu

Création d'un comité communication/informatique composé de la direction, d'un membre du CA et d'un partenaire externe visant à changer l'image du Relais (2019-2022);

Le comité devra s'acquitter de ses mandats et présenter les résultats au CA pour études :

- ▶ Mettre à jour annuellement un dépliant illustrant la mission et les services du Relais pour les membres du C.A. et l'ensemble des ressources humaines, un outil permettant d'adopter un discours commun tant à l'interne qu'à l'externe;
- ▶ Adapter les dépliants publicitaires, pochettes de presse et autre matériel promotionnel en fonction de la conjoncture en cours;
- ▶ Mettre de l'avant notre identité et notre image de marque et la diffuser à travers nos messages (2018-2022);
- ▶ S'inscrire à différents réseaux sociaux permettant d'augmenter notre visibilité et ainsi rejoindre plus d'internautes issus du milieu des affaires, des entreprises et autres, si nécessaire.

Veillez noter que plusieurs objectifs ciblés au cours de l'année 2019-2020 ont été reconduits à cause de nombreux impondérables : retraite de la direction et formation de la nouvelle direction, pénurie de ressources humaines (absences maladie et accidents de travail)

Orientation 5 : Diversification de son financement et de sa capacité d'autofinancement (2019-2022)

- ▶ Revoir notre stratégie financière échelonnée sur une période de cinq ans, en collaboration avec le C.A, la direction, l'agent de développement et l'adjointe administrative en développement
- ▶ Écrire deux nouvelles subventions, autres que Stratégie de Partenariat à la Lutte contre l'Itinérance (SPLI), Programme de Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC), Centre Local d'Emploi (CLE), Programme de Soutien à l'Action Bénévole et Centraide
- ▶ Déposer une nouvelle demande SPLI, soit une reconduction de l'entente actuelle ou une nouvelle entente
- ▶ Cibler deux nouvelles fondations et trois entreprises (commandites et financiers)
- ▶ Analyser la rentabilité du Carrefour (revenus et dépenses) et revoir nos objectifs financiers
- ▶ Analyser notre capacité d'autofinancement en période de pandémie (Carrefour, location des locaux, kiosques Loto-Québec, bingo, etc...) et étudier une stratégie de reprise progressive
- ▶ Rédiger une procédure permettant d'assurer la rétention et la fidélisation des donateurs et effectuer les suivis mensuellement (2020-2021)
- ▶ Développer des partenariats, des commanditaires et des donateurs : outils de communication ciblés (dépliants, affiches...etc.) et cibler d'autres partenariats
- ▶ Réviser la formule "Les Amis du Relais" (2020-2022)

Orientation 6 : Mettre en place une structure efficace permettant de répondre au double objectif du Carrefour des aubaines (accessibilité aux biens et services pour les personnes vulnérables et générer des revenus), tout en répondant à la mission et aux valeurs du Relais (2018-2022)

Maintenir le comité Carrefour et recommander au conseil d'administration les orientations stratégiques et la structure de fonctionnement interne du Carrefour en lien avec la priorisation des besoins (2020-2022)

- ▶ Appliquer les procédures du manuel du Carrefour permettant une meilleure gestion des stocks (entreposage, inventaire, rotation, étiquetage, cueillettes et livraisons...etc.) et gestion de l'ensemble des ressources humaines de ce secteur et les revoir en fonction de la conjoncture actuelle (pandémie)
- ▶ Uniformiser les critères de sélection pour établir les mesures de qualité des différents items vendus au Carrefour (2020-2022)
- ▶ Proposer une offre de produits tenant compte des revenus des membres du Relais, des acheteurs externes potentiels en période de pandémie
- ▶ Diminuer les pertes financières dues à la fermeture du Carrefour, en instaurant un tout nouveau mode de vente : vente en ligne (2020-2022)
- ▶ Bâtir une charte comptable distincte pour le Carrefour (2020-2022)
- ▶ En période de pandémie, assurer la continuité des postes créés au Carrefour des Aubaines en 2018 ou restructurer au besoin (diminution des heures et/ou coupure de postes)
- ▶ Ajouter des caméras de sécurité aux endroits stratégiques du Carrefour
- ▶ Allouer un budget et prévoir la maintenance, afin d'assurer l'entretien et éviter les bris majeurs du matériel roulant

Veillez noter que plusieurs objectifs ciblés au cours de l'année 2019-2020 ont été reconduits à cause de nombreux impondérables : retraite de la direction et formation de la nouvelle direction, pénurie de ressources humaines (absences maladie et accidents de travail)

Orientation 7 : *Perce-Neige de Laval* : un lieu où il fait bon vivre!

Projet d'immobilisation, tenant compte de l'état du bâtiment et de l'opportunité de se rebâtir pour se relocaliser et ce, afin d'assurer la pérennité des services aux membres (2019-2025)

Nouvelle orientation : la reconstruction de la bâtisse ou relocalisation avec l'ajout de logements abordables

- ▶ Nommer un comité de travail composé de partenaires du milieu : Coumbite, En-Droit de Laval, Groupe de ressources techniques (GRT), d'un représentant de Ville de Laval, de la direction du Relais et de deux administrateurs du CA (2019-2021);
- ▶ Évaluer les besoins du milieu et rechercher des pistes de solutions avec la RUI de Pont Viau, le GRT, la Ville de Laval et le SCHL, s'il y a lieu (2019-2020)
- ▶ En collaboration avec le secteur de l'urbanisme, notre représentante au développement social et service de la culture de Ville de Laval, ainsi que notre agente du Bureau municipal local 2 (BML2), définir une stratégie réaliste en lien avec le réaménagement du boulevard des Laurentides et du secteur Cartier (zonage, hauteur des constructions, réglementation, relocalisation du Relais pendant la construction...etc.) (2019-2023)
- ▶ Organiser une tournée des organismes ayant entrepris une démarche similaire, afin de bénéficier de leur expertise et de mieux cibler nos objectifs et notre stratégie d'action (2019-2021)
- ▶ Définir un plan d'affaires pour assurer la viabilité du projet et la pérennité de l'organisme par la suite, en évaluant le financement potentiel et l'autofinancement que pourrait générer le projet (2019-2021)
- ▶ Évaluer la valeur de l'immeuble et du terrain, en collaboration avec la Ville de Laval (2020-2021)
- ▶ Évaluer la pertinence de demeurer propriétaire ou s'intégrer à un projet-ville concernant la localisation et/ou la reconstruction de l'immeuble
- ▶ Établir, avec le comité de l'immeuble, la superficie nécessaire du bâtiment en fonction du terrain disponible (2019-2021)
- ▶ Rédiger des demandes de financement aux instances suivantes pour l'étude de faisabilité du projet : Centraide, fonds discrétionnaires et Politique régionale de développement social (PRDS) (2019-2022);
- ▶ Rédiger des demandes de financement en fonction de l'option qu'adoptera le CA (projet-ville ou reconstruction)
- ▶ Relocalisation transitoire du Relais (2020-2024)
- ▶ Retour dans nos locaux et poursuite de la mission (2025)



Veillez noter que plusieurs objectifs ciblés au cours de l'année 2019-2020 ont été reconduits à cause de nombreux impondérables : retraite de la direction et formation de la nouvelle direction, pénurie de ressources humaines (absences maladie et accidents de travail)