



Centre de soutien
au réseau familial



PROFIL DE L'ORGANISATION

NOM: CENTRE DE SOUTIEN AU RÉSEAU FAMILIAL

ADRESSE DU SIÈGE SOCIAL:

843, rue Cowie, Granby (Québec) J2J 1A3

SECTEUR D'ACTIVITÉ:

Services en prévention de l'épuisement des aidants naturels œuvrant auprès des personnes âgées.

Services offerts à l'aide de deux secteurs d'activité soit : un organisme communautaire et une entreprise en économie sociale.

MISSION:

Appuyer le travail des aidants naturels en leur offrant des formations et en leur proposant des services d'accompagnement, de documentation, de références, de soutien psychologique et de répit.

NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS: 1 (3 points de services)

NOMBRE D'EMPLOYÉS: 34

MARCHÉ: MRC de la Haute-Yamaska, 86 000 personnes



Centre de soutien
au réseau familial



OBJECTIFS VISÉS

- ▶ Doter l'organisation d'outils d'évaluation lui permettant d'assurer une meilleure gestion et de prendre des décisions basées sur des faits réels

CONTEXTE VÉCU

- ▶ Non-utilisation des données relatives aux besoins de la clientèle (ex. : données démographiques, détails sur les limitations et les problèmes de santé de la clientèle à desservir)
- ▶ Absence d'indicateurs de performance quant à la mise en place d'une entreprise ayant pour mission d'apporter une surveillance sécuritaire à domicile
 - Création d'une nouvelle profession: les accompagnateurs répit
 - Établissement des besoins en formation d'un personnel en réinsertion au travail
 - Incapacité de prévoir la nature et le nombre de demandes mensuelles d'aide
 - Établissement d'une grille de tarification tenant compte à la fois de la nature des services offerts et de la capacité de payer de la clientèle
- ▶ Gestion subjective des changements et ajustements guidés par l'urgence
- ▶ Impossibilité de procéder à un balisage des processus favorisant l'élaboration d'un plan de développement des services de répit
- ▶ Difficulté à cerner les besoins des différentes institutions utilisatrices de nos services afin de proposer une meilleure offre de service
- ▶ Difficulté à cerner et à communiquer au conseil exécutif le cadre évolutif de l'organisation, et ce, afin de réajuster rapidement l'offre de service

Exemple:

- Étendue du territoire géographique de la MRC desservie
- Cadre horaire des services offerts par l'organisation
- Établissement de la grille de tarification
- Besoins en main-d'œuvre pour répondre à la demande
- Difficulté à définir des objectifs et des visions communes lors de discussions avec les membres du C. A.

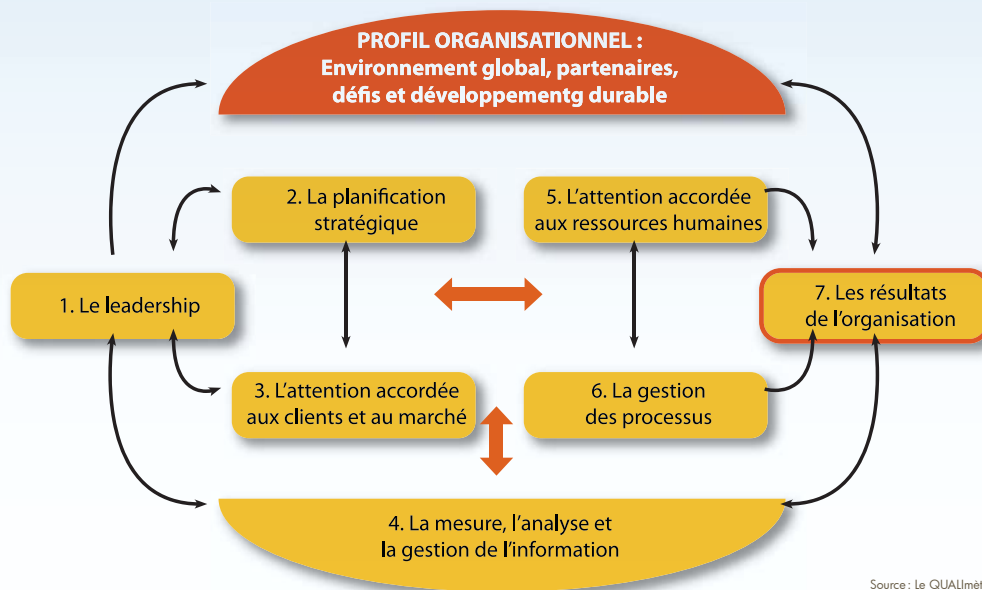


Centre de soutien
au réseau familial



DÉMARCHE IMPLANTÉE

Réaliser un diagnostic QUALmètre de manière à faire le bilan de santé de l'organisme à tous ses niveaux de gestion



Source : Le QUALmètre
© Mouvement québécois de la qualité

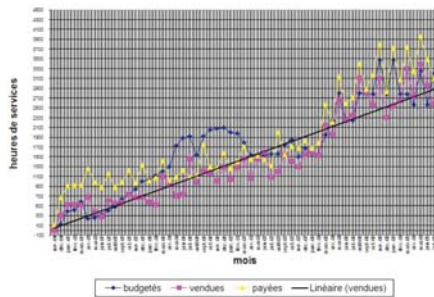
- ▶ Réaliser une planification stratégique en impliquant les employés et les membres du C. A.
- ▶ Évaluer le taux de satisfaction de la clientèle et établir l'historique médical
- ▶ Transformer ces données en indicateurs de performance
- ▶ Traduire les indicateurs de performance en tableaux de bord de gestion
- ▶ Procéder à l'évaluation biannuelle du taux de satisfaction de la clientèle et des employés par le biais de sondages



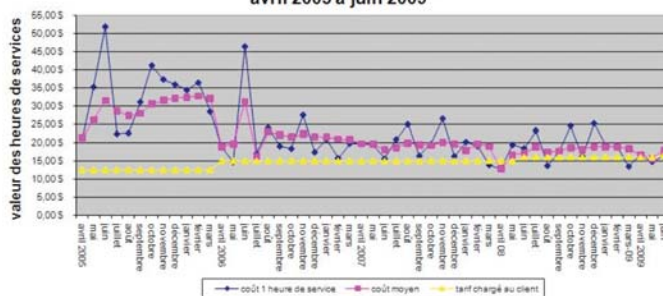
Centre de soutien
au réseau familial

RÉSULTATS OBTENUS

Le Soutien
Courbe des heures de services



Coût horaire des services du Soutien
avril 2005 à juin 2009





Centre de soutien
au réseau familial



RÉSULTATS OBTENUS

Présentation de l'évolution de l'entreprise depuis la création du service

	2004-2005	2008-2009	%
Évolution du chiffre d'affaires en heures facturables	1 350 heures	31 539 heures	+ 2 336 %
Nombre de clients desservis	5 clients	147 clients	+ 2 940 %
Diversification des partenaires utilisateurs de services	2 partenaires	9 partenaires	+ 450 %
Coût de revient (par heure de service)	58 \$	17,70 \$	- 305 %
Rentabilité (excédent)	+ 6 596 \$	+ 88 894 \$	+ 1 348 %
Réserve pour projets	+ 1 979 \$	+ 176 471 \$	+ 902 %
Création d'emplois	9 employés	34 employés	+ 378 %
Chiffre d'affaires	114 831 \$	690 508 \$	+ 601 %
Ratio d'efficacité des services rendus	52,1 %	83,8 %	161 %
Stabilité du taux d'emploi	67 personnes depuis 2004	34 à l'emploi	50 %

MESURES DE CONTRÔLE ET SUIVI

- ▶ 75 % du temps consacré aux réunions des membres du C. A. est réservé au développement de l'entreprise
- ▶ Affichage mensuel des résultats clés de l'organisation
- ▶ Préparation de bilans mensuels des résultats et précisions de correctifs rapides à effectuer, s'il y a lieu
- ▶ Connaissance des besoins de la clientèle à l'aide de sondages et ajustement du programme de formation des employés
- ▶ Rencontres hebdomadaires de gestion des employés de soutien
- ▶ Rencontre mensuelle d'encadrement des employés de terrain
- ▶ Mise en place d'un cycle de gestion
- ▶ Mise en place d'un comité de gestion des plaintes