

CONSULTATION SUR LES PROGRAMMES DE L'ORGANISME

Organisme :

Personnes interrogées :

Coordonnatrice de l'organisme externe :

Date de la consultation :

Date du rapport :

Date de la dernière consultation de l'organisme :

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
1. PRATIQUES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		
1.1 Comment les membres du conseil d'administration sont-ils recrutés? Quels sont les défis liés au recrutement des membres du conseil? Si oui, quels sont-ils?		
1.2 Le conseil reflète-t-il la diversité de la population de la région? Quelles sont les compétences représentées par les membres du conseil?		
1.3 activités de formation et d'orientation offre-t-on aux nouveaux membres du conseil? Quelles activités de formation continues offre-t-on aux membres du conseil? Comment l'organisme dépense-t-il les subventions qu'il reçoit pour couvrir les dépenses des membres du conseil d'administration?		
1.4 Quand la dernière révision des règlements administratifs a-t-elle été effectuée par le conseil? Quand la dernière mise à jour des règlements administratifs a-t-elle été effectuée et quand ces changements ont-ils été présentés à l'assemblée générale aux fins d'approbation?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
1.5 Les membres du conseil font-ils annuellement une autoévaluation? Si oui, veuillez en décrire le processus. L'organisme emploie-t-il un formulaire d'autoévaluation? Si oui, veuillez en annexer une copie.		
1.6 Y a-t-il généralement un nombre suffisant de membres présents aux réunions du conseil pour constituer un quorum? S'il y a un problème d'absentéisme, comment aborde-t-on cette question auprès des membres du conseil?		
1.7 Tient-on un procès-verbal de chaque réunion? Une liste des propositions faites, y compris pour l'adoption des rapports sur les programmes et des rapports financiers, y figure-t-elle? Les procès-verbaux sont-ils signés par le président une fois approuvés?		
1.8 Comment le conseil assure-t-il le respect des politiques et des mesures de contrôle financières de l'organisme? Quel processus doit être suivi pour la création et la révision de rapports financiers avant qu'ils soient présentés aux responsables du PPVF?		
1.9 Si l'organisme enregistre un excédent budgétaire en raison des subventions reçues du ministère des Services à la famille, comment prévoit-il dépenser le surplus? Quel est le montant du surplus?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
1.10 Le conseil d'administration possède-t-il une description à jour du poste de directeur? Veuillez en annexer une copie.		
1.11 Les membres du conseil disposent-ils de suffisamment d'information pour prendre des décisions de gestion? Si non, comment avez-vous abordé ce problème? Quelle information est comprise dans les rapports du directeur au conseil d'administration?		
1.12 Avec quelle fréquence évalue-t-on le rendement du directeur? Veuillez en décrire le processus, le contenu et les indicateurs. Quelle était la date de la dernière évaluation du rendement du directeur?		
1.13 L'organisme a-t-il un plan de relève, y compris un processus d'orientation, pour les postes de direction? Si oui, veuillez en donner une description.		
2. MEMBRES DE L'ORGANISME		
2.1 Combien de membres l'organisme compte-t-il? Y a-t-il une cotisation à payer? Si oui, précisez le montant.		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
2.2 Les membres du personnel peuvent-ils devenir membres de l'organisme? Si oui, comment l'organisme assure-t-il qu'il n'y a pas de conflit d'intérêt?		
3. PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE		
3.1 L'organisme a-t-il un plan stratégique à jour? Si oui, veuillez décrire le processus de planification stratégique et précisez qui y a participé. Le plan stratégique précise-t-il les priorités, les mesures à prendre et les échéances? Si l'organisme n'a pas de plan stratégique à jour, est-il prévu d'en élaborer un?		
3.2 Veuillez décrire le processus annuel de planification opérationnelle en indiquant les personnes qui y ont participé.		
4. COMMUNAUTÉ		
4.1 Comment l'organisme fait-il la promotion de ses services au sein de la communauté? Quelles séances d'éducation a-t-on offert au public au cours de la dernière année?		
4.2 Quels obstacles systémiques ont été relevés ou rencontrés par les clients (p. ex : lobbying, coordination de partenariats communautaires) et quelle a été la réponse de l'organisme?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
4.3 Quels dons l'organisme a-t-il reçu de la communauté au cours de la dernière année (p. ex. argent, jouets, vêtements)?		
4.4 À part la possibilité de siéger au conseil d'administration, quel est le rôle des bénévoles, s'il y en a, au sein de l'organisme? Comment l'organisme assure-t-il le recrutement de bénévoles et comment en vérifie-t-il les compétences? Ce processus comprend-t-il une vérification du casier judiciaire, du registre concernant les mauvais traitements infligés aux enfants et du registre des mauvais traitements infligés aux adultes? Si oui, qui est responsable de payer? <u>LES QUESTIONS SUIVANTES S'ADRESSENT AUX ORGANISMES AYANT DES BÉNÉVOLES DE PREMIÈRE LIGNE</u> : Quelle était la date de la dernière séance de formation des bénévoles organisée par l'organisme? Quel en était le contenu? Utilisez-vous un manuel de formation? Si oui, veuillez en annexer un exemplaire.		
4.5 L'organisme a-t-il établi des partenariats avec des organismes auxiliaires visant la prestation de services ou des projets conjoints? Des protocoles ont-ils été établis avec des organismes auxiliaires?		
4.6 L'organisme a-t-il établi des partenariats avec des organismes auxiliaires en vue de partager les ressources humaines dans le cas de projets partagés?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
5. CONFLIT D'INTÉRÊTS, INCIDENTS CRITIQUES ET PLAINTES DES CLIENTS		
5.1 Y a-t-il eu une déclaration de conflit d'intérêt perçu ou réel au cours de la dernière année? Si oui, quel processus est employé pour gérer le conflit d'intérêt?		
5.2 Un incident critique s'est-il produit au sein de votre organisme au cours de la dernière année? Si un incident critique s'est produit à l'organisme au cours de la dernière année, a-t-on examiné le rapport sur cet incident en vue d'empêcher qu'une telle situation ne se reproduise?		
5.3 Quels sont les mécanismes de sécurité mis en place par l'organisme? Un incident de sécurité s'est-il produit dans votre organisme au cours de la dernière année? Le rapport sur cet incident a-t-il été examiné attentivement en vue d'empêcher qu'un incident similaire se produise à l'avenir?		
5.4 Quelles sont les possibilités de rétroaction offertes à vos clients? L'organisme a-t-il un formulaire de rétroaction à l'intention des participants pour chaque programme ou service subventionné dans le cadre du Programme? Si oui, veuillez annexer une copie de chaque formulaire. À quel moment les formulaires de rétroaction sont-ils distribués et ramassés? Faites-vous une analyse ou un rapport de cette rétroaction? Si oui, pouvez-vous fournir au Programme une copie de cette analyse ou de ce rapport? Faites-vous part de cette analyse ou de ce rapport à votre conseil d'administration?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
5.5 L'organisme a-t-il reçu des plaintes officielles des clients au cours de la dernière année? Quel processus a été employé pour régler la plainte? A-t-on examiné la plainte en vue d'empêcher qu'une situation semblable ne se reproduise?		
6. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES		
6.1 Au cours de la dernière année, des postes subventionnés par le PPVF sont-ils devenus vacants? Si oui, pendant combien de temps? Est-ce que cela a entraîné une réduction de services? Quel plan, s'il y en a, est en place pour pourvoir aux postes actuellement vacants?		
6.2 Y a-t-il une description de travail pour chaque poste? Veuillez en annexer une copie.		
6.3 Quelles sont les exigences minimales en termes des qualités requises pour les postes subventionnés par le PPVF?		
6.4 Quelles activités de formation et d'orientation offre-t-on aux nouveaux membres du personnel?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
6.5 Quelles activités de formation et de perfectionnement continues l'organisme a-t-il offertes au cours de la dernière année? Comment votre personnel a-t-il été formé en vue de satisfaire aux besoins particuliers de groupes divers, comme la communauté LGBTBQ, les Autochtones ou les nouveaux arrivants?		
6.6 Quel est le processus d'évaluation du rendement du personnel? Des évaluations ont-elles été effectuées pour tout le personnel au cours de la dernière année?		
6.7 L'organisme suit-il une échelle salariale officielle? Si oui, quels critères sont employés pour justifier les augmentations d'échelon de salaire du personnel (p. ex. ancienneté, mérite, atteinte d'objectifs en matière d'éducation, autre expérience)?		
6.8 Quels coûts liés au travail, autres que les salaires, l'organisme a-t-il engagés au cours de l'année dernière (p. ex. coûts liés à des médiations ou des arbitrages, à des offres de règlement ou à des indemnités de cessation d'emploi, à des honoraires d'avocats ou de conseillers en ressources humaines, ou à la rémunération d'employés suspendus ou en congé prolongé)?		
6.9 À combien s'élève l'assurance responsabilité civile professionnelle que possède l'organisme pour son personnel?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
7. ACCUEIL ET ÉVALUATION		
7.1 <u>ORGANISMES AUTRES QUE LES REFUGES</u> : Quelles sont les heures d'ouverture de l'organisme? L'organisme est-il fermé des jours autres que les fins de semaine et les jours fériés?		
7.2 Veuillez décrire le processus d'accueil et d'évaluation de l'organisme et indiquez qui est admissible aux services. <u>REFUGES SEULEMENT</u> : Les femmes font-elles l'objet d'une évaluation complète et d'une intervention d'urgence dans les 24 heures suivant leur admission? <u>REFUGES SEULEMENT</u> : Quelle est la procédure suivie pour héberger une cliente ailleurs si le refuge est complet? <u>REFUGES SEULEMENT</u> : Quels services sont mis à la disposition des clients dont les besoins sont urgents (p. ex. en situation de crise ou à risque élevé)? Comment vérifiez-vous si un client a des besoins urgents?		
7.3 L'organisme se sert-il d'outils d'évaluation du risque particuliers? Veuillez fournir une copie de ces outils.		
7.4 Comment l'organisme traite-t-il les demandes de services reçues de personnes qui ne relèvent pas de son mandat?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
7.5 L'organisme offre-t-il des services aux clients dont la participation à un programme est exigée par une ordonnance officielle?		
7.6 L'organisme offre-t-il des programmes ou des services adaptés à certaines cultures? Si oui, veuillez en donner une description.		
7.7 Y a-t-il une liste d'attente pour obtenir des services subventionnés par le PPVF? Quel est la longueur de la liste d'attente? Quel est la durée de la liste d'attente? Quels plans sont en place, s'il y en a, pour gérer ou réduire la liste d'attente?		
8. COUNSELLING INDIVIDUEL		
8.1 En général, quelle est la fréquence des séances de counselling que vous offrez et quelle est la durée de chaque séance? En moyenne, pendant combien de temps les participants suivent-ils le programme de counselling? (Indiquez la réponse pour chaque programme, le cas échéant.) L'organisme fixe-t-il une durée maximale pour les programmes de counselling? <u>REFUGES SEULEMENT</u> : Offre-t-on à chaque femme au moins une heure de counselling individuel par période d'hébergement de 24 heures? Les femmes participent-elles généralement aux séances de counselling individuel? Si non, quelles raisons donnent-elles pour ne pas y participer?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
8.2 Quel est le processus suivi pour élaborer un plan de protection? À quelle fréquence ce plan est-il examiné avec le client?		
8.3 Quel est le processus suivi pour la gestion des cas dans les situations complexes?		
8.4 Votre organisme a-t-il fait appel aux services du consultant clinicien ou de la consultante clinicienne cette année? Si oui, pouvez-vous citer quelques exemples de situations ou de cas pour lesquels vous avez obtenu l'aide de cette personne? Ces services ont-ils répondu à vos attentes? Veuillez expliquer.		
8.5 Votre organisme offre-t-il des services de défense de droits et d'accompagnement? Si oui, dans quelles circonstances?		
8.6 Quels services d'aiguillage ou de renvoi l'organisme offre-t-il normalement?		
8.7 Quels sont les obstacles communs relevés par les clients qui les empêchent de participer ou d'accéder aux programmes de l'organisme. Comment l'organisme réduit-il ces obstacles?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
8.8 <u>REFUGES SEULEMENT</u> : Quelle est la procédure au moment du changement de quart du personnel qui permet d'assurer la continuité du service aux clientes?		
8.9 Quels sont quelques-uns des obstacles à la prestation des services?		
8.10 Quel est le processus de planification des départs? <u>SERVICES EN RÉSIDENCE SEULEMENT</u> : Veuillez décrire le processus de transition pour les participantes qui quittent le programme résidentiel pour accéder aux services de suivi.		
9. SÉANCES DE COUNSELLING DE GROUPE		
9.1 Quelles séances de groupe l'organisme a-t-il offertes au cours de la dernière année? Quelles séances de groupe l'organisme prévoit-il offrir cette année? Y a-t-il un horaire établi?		
9.2 Veuillez décrire le processus de recrutement et de sélection des participantes.		
9.3 Veuillez décrire la structure des groupes (p. ex., fréquence, durée, nombre moyen de participantes, lieu).		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
10. SÉANCES DE COUNSELLING À L'INTENTION D'ENFANTS ET DE JEUNES		
10.1 Comment l'organisme fait-il la promotion de ses services aux enfants?		
10.2 Veuillez décrire votre processus d'admission et d'évaluation des enfants. Le formulaire d'admission et d'évaluation demande-t-il l'accord du parent ou du tuteur pour la participation de l'enfant au programme?		
10.3 En général, quelle est la fréquence des séances de counselling que vous offrez et quelle est la durée de chaque séance? Quelle est la durée approximative de participation d'un enfant aux programmes?		
10.4 Quels sont les enjeux ou les défis les plus communs auxquels doivent faire face les enfants qui participent aux programmes (tels qu'indiqués par les enfants ou les parents)?		
10.5 Le parent ou le tuteur participent-ils au counselling de leur enfant? Si oui, comment?		
10.6 Quel est le processus suivi pour élaborer un plan de protection des enfants?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
10.7 Quels sont les jeux, activités et ressources à votre disposition pour les programmes pour enfants?		
10.8 Quel est le processus suivi pour la gestion des cas dans des situations complexes?		
10.9 Quels services d'aiguillage ou de renvoi l'organisme offre-t-il normalement aux enfants?		
10.10 Quels sont les obstacles communs relevés par les clients qui les empêchent de participer ou d'accéder aux programmes pour enfants? Comment l'organisme réduit-il ces obstacles?		
10.11 Quel est le processus de planification pour le départ des enfants?		
10.12 L'organisme offre-t-il des groupes de soutien pour enfants? Si oui, quelles séances de groupe a-t-il offertes au cours de la dernière année? Quelles séances de groupe prévoit-il offrir cette année? Y a-t-il un horaire établi?		

SUJET DE CONSULTATION	RÉPONSE DE L'ORGANISME	MESURES À PRENDRE ET SUIVI DU PPVF
10.13 Veuillez décrire le processus de recrutement et de sélection des participants.		
10.14 Veuillez décrire la structure des groupes (p. ex., fréquence, durée, nombre moyen de participants, lieu).		
10.15 Quels sont quelques-uns des obstacles à la prestation des services qui risquent de se présenter dans le programme pour enfants?		
11. DOSSIERS DES CLIENTS		
11.1 Quelles sont les politiques et procédures liées à la gestion des dossiers (entreposage, destruction, etc.)?		
11.2 Quel est le processus employé pour veiller à ce que les dossiers des clients soient exacts et complets? À quelle fréquence cela est-il fait? Quels documents se trouvent généralement dans les dossiers des clients?		
12. COUVERTURE MÉDIATIQUE		
12.1 L'organisme a-t-il fait l'objet de couverture médiatique cette année? Veuillez nous faire part d'articles vous concernant (si ce n'est pas déjà fait).		

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX :