

Carrefour d'Entraide Lachine
Plan d'action 2019-2020

- 1-Aide matérielle, vêtement et meubles / friperie
- 2-Sécurité alimentaire /cuisines collectives, boîtes à lunch, épicerie communautaire
- 3-Éducation populaire/ activités et sorties spéciales
- 4-Gestion / administration et direction

1-Aide matérielle, vêtements et meubles / friperie				
Objectifs pour 2019-2020	Actions pour 2019-2020	Indicateurs	Échéancier/ fréquence	Responsables collaborateurs
Maintenir cet objectif de 2018-2019 L'amélioration du service à la clientèle de la friperie, meubles, livraisons et cueillettes	Actions maintenues pour 2019-2020 Continuer d'offrir de la formation aux membres engagés : - triage de vêtements - bons de livraison - caisse enregistreuse	- Encadrer / former tout au long de l'année, nos membres engagés et en recruter 6 de plus, pour 2019- 2020 afin de préserver le bon fonctionnement de la friperie, - Élimination / diminution des plaintes recueillies par la clientèle sur la qualité des vêtements, - Maintenir les mêmes prix sur les articles semblables, équitables et respectables pour les clients.	En continu	Responsables de la friperie et la direction
	Nouvel action Créer un rapport d'appréciation des cueillettes et des livraisons à remettre lors des visites des chauffeurs	-Élimination / diminution des plaintes recueillies par la clientèle sur la qualité du travail des chauffeurs, -Amélioration du rendement et de l'efficacité au travail, -Meilleurs échanges et communications entre les employés,	Juin 2019	Les intervenantes de la friperie, les chauffeurs et la direction
	Nouvel action Outiller les camionneurs avec la création d'un guide sur la sélection des meubles lors des cueillettes à domicile	- Réduire les déchets et les visites à l'écocentre, à la fin de la journée, - Augmenter la qualité des meubles offerts à la clientèle, - Diminution des pertes de temps et des allées et venues inutiles, - Arrêter faire la cueillette de la marchandise trop lourde, - Répondre aux attentes de la clientèle / diminuer les insatisfaits.	Août 2019	Les intervenantes de la friperie, les chauffeurs et la direction
	Actions maintenues pour 2019-2020 - Effectuer les réparations du (des) bâtiment(s) (intérieur et extérieur), - Changer les fenêtres et les portes, - Changer le revêtement extérieur, - Faire la construction d'un entrepôt/ garage, dans la cour arrière du 1168, - Effectuer des demandes d'aide financière	-Démontrer le professionnalisme de l'organisme à la clientèle, -Meilleure visibilité de la marchandise (vêtements et meubles), -Rendre la section du tri des vêtements plus pratique et efficace pour les travailleurs, - Réduire l'encombrement, agrandir l'espace de travail et réduire les déchets, - Éliminer le fait de devoir faire le choix entre garder où ne pas garder certains meubles par manque d'espace, - Avoir la marchandise à portée de main, - Ne plus louer d'espace d'entreposage. - Recevoir les subventions nécessaires pour les rénovations	Mars 2020	La direction

<p><u>Maintenir cet objectif de 2018-2019</u></p>	<p><u>Actions maintenues pour 2019-2020-</u> Écrire, en gros caractères, la mission et les valeurs du Carrefour, sur un des murs de la friperie et un des murs de l'épicerie communautaire.</p>	<p>-Connaissance de la mission de l'organisme par la clientèle, -Création d'un lien d'appartenance, -Donner une raison d'être et aider à la compréhension de nos actions par les citoyens de Lachine et par les utilisateurs et les visiteurs de l'organisme, -Création d'un lien d'appartenance et de confiance</p>	<p>Septembre 2019 pour l'épicerie, Pour la friperie : dès les rénovations terminées</p>	<p>La direction</p>
<p>Amélioration de la visibilité de la mission et de l'offre globale dans la friperie vers les différents volets du Carrefour.</p>	<p><u>Actions maintenues pour 2019-2020-</u> Faire une soirée d'information et de portes ouvertes afin de s'assurer que les usagers de la friperie connaissent et participent davantage aux ateliers, activités et s'intègrent dans les cuisines collectives, boîtes à lunch et qu'ils s'inscrivent à l'épicerie communautaire</p>	<p>- Faire connaître les différents services qu'offrent le Carrefour d'Entraide Lachine, - Augmenter le nombre de participants aux activités et aux sorties de 10%, - Trouver de nouveaux membres engagés, -Augmenter le nombre de participants aux cuisines collectives de 3%, -Augmenter le nombre de membres du Carrefour de 10%,</p>	<p>Août 2018</p>	<p>L'équipe de travail, la direction et le conseil d'administration</p>
	<p><u>Nouvel action</u> Lors de cueillettes à domicile, s'assurer que les chauffeurs remettent un dépliant du Carrefour d'Entraide aux occupants.</p>	<p>- Faire connaître et promouvoir les différents services qu'offrent le Carrefour d'Entraide Lachine, - Trouver de nouveaux membres engagés, - Éliminer des commentaires négatifs de certains clients,</p>	<p>En continu</p>	<p>La responsable de la friperie, les chauffeurs, la réceptionniste et la direction</p>
<p><u>Nouvel objectif</u></p> <p>Éliminer les conflits entre les employés et les bénévoles de jour et de soir de la friperie</p>	<p>Effectuer des rencontres entre intervenantes avant chaque quart de travail, Participer à chaque activité de l'organisme, Assister à des formations</p>	<p>-Créer un sentiment d'appartenance, -Enrayer / éliminer les conflits entre collègues et membres engagés, -Donner la même ligne de conduite à tout le monde, -Meilleure ambiance dans la friperie.</p>	<p>En continu</p>	<p>La responsable de la friperie et la direction</p>

2-Sécurité alimentaire /cuisines collectives, dépannage alimentaire, épicerie communautaire

Objectifs pour 2019-2020	Actions pour 2019-2020	Indicateurs	Échéancier/ fréquence	Responsables collaborateurs
<p><u>Maintenir cet objectif de 2018-2019</u></p> <p>Poursuivre nos participations actives du Carrefour dans les lieux de concertation stratégiques en lien direct avec la sécurité alimentaire</p>	<p><u>Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020-</u></p> <p>1-Poursuivre nos représentations au Groupe de travail en sécurité alimentaire de Lachine (GTSAL), 2-Demeurer membre de la Table de Concert'Action de Lachine et assister aux réunions, 3-Demeurer présents au colloque du Regroupement des cuisines collectives du Québec, 4-Maintenir la présence de l'intervenante en sécurité alimentaire mobile au camp familial de Contrecœur, 5-Continuer nos représentations extérieures en lien avec l'insécurité alimentaire, 6-Maintenir nos petits kiosques extérieurs de vente de fruits et de légumes frais, 7-Répéter l'activité du festival de cuisine internationale dans le cadre de la Fête de la paix</p>	<p>- Garder l'organisme et ses membres informés des changements et des avancements au niveau du réseau alimentaire lachinois,</p> <p>- Assister à trois réunions de la table sur la faim du grand Montréal,</p> <p>- Augmentation de nos participants en cuisines collectives de 3% à la fin de l'année,</p> <p>- Augmenter de 10% les nouvelles inscriptions à l'épicerie communautaire</p> <p><i>Engagement, en tant qu'organisme, à améliorer la sécurité alimentaire en contribuant et en travaillant en partenariat avec les acteurs du milieu Lachinois, à mettre sur pied un système alimentaire durable. Préconiser la concertation, la décentralisation des services et la reconnaissance des expertises locales, en offrant : l'accès aux aliments (la qualité et la diversité des aliments), la pérennité du système alimentaire et la capacité de prise en charge citoyenne</i></p>	<p>En continu</p>	<p>les intervenantes en sécurité alimentaire, la responsable de l'épicerie et la direction</p>
<p><u>Maintenir cet objectif de 2018-2019</u></p> <p>Maintenir nos partenariats avec les organismes territoriaux</p>	<p><u>Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020</u></p> <p>1-Demeurer membre du comité de coordination du réseau d'épicerie communautaire lachinois, 2-Une intervenante du Carrefour est nommée adjointe à la coordination des kiosques dans le cadre du Project Impact Collectif, 3-Continuer nos participations aux réunions du Groupe de travail en sécurité alimentaire de Lachine (GTSAL),</p>	<p>- Former un réseau d'approvisionnement alimentaire en partenariat avec des organismes de Lachine</p> <p>-Selon le nombre de participations aux différentes réunions durant l'année 2019-2020,</p> <p><i>-Engagement, en tant qu'organisme, à améliorer la sécurité alimentaire en contribuant et en travaillant en partenariat avec les acteurs du milieu Lachinois, à mettre sur pied un système alimentaire durable. Préconiser la concertation, la décentralisation des services et la reconnaissance des expertises locales, en offrant : l'accès aux aliments (la qualité et la diversité des aliments), la pérennité du système alimentaire et la capacité de prise en charge citoyenne</i></p>	<p>En continu</p>	<p>Les intervenantes en sécurité alimentaire, la responsable de l'épicerie et la direction</p>

<p><u>Nouvel objectif</u></p> <p>Formation de groupes d'achats</p>	<p>Nommer 1 responsable du Carrefour pour les groupes d'achats,</p> <p>Effectuer une rencontre citoyenne afin de mettre en place un groupe d'achats</p>	<p>- Formation de 1 groupe d'achats de 5 à 6 participants (achats en grande quantité, économie d'argent) nombre de rencontres durant l'année 2019-2020.</p>	<p>Juillet 2019</p>	<p>La responsable, Sylvie Paquin, intervenante en sécurité alimentaire et la direction</p>
<p><u>Maintenir cet objectif de 2018-2019</u></p> <p>Transformation des dépannages alimentaires</p>	<p><u>Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020</u></p> <p>Demander aux demandeurs de dépannages de venir à une première rencontre afin d'effectuer un contact avec l'organisme et ainsi de faire connaître tous nos services,</p> <p>Offrir un accompagnement aux gens lors de leur visite à l'épicerie,</p> <p>Donner des recettes faciles à faire et des recettes santé aux visiteurs lors de leur passage à l'épicerie,</p> <p>Préparer des sacs ou pots Masson contenant tous les ingrédients dans les bonnes quantités nécessaires afin de reproduire la recette indiquée à l'intérieur, à leur domicile</p>	<p>-Redonner confiance et dignité aux clients</p> <p>-Réaliser des sondages et noter les commentaires et les appréciations des clients,</p> <p>-Diminution des dépannages d'urgence alimentaire de 50%,</p> <p>-Augmentation de 10% des membres de l'épicerie,</p> <p>-Augmentation de 10 % des participants en cuisines collectives et aux activités du Carrefour d'Entraide</p> <p>-Implication de 10% (DE PLUS) des citoyens,</p>	<p>En continuité</p>	<p>La responsable de l'épicerie et la direction</p>
	<p>Effectuer une rencontre avec Moisson Montréal afin de revoir notre protocole d'entente,</p> <p>Revoir notre façon de donner les gratuités aux membres,</p>	<p>- Répondre à la vision de chacun des organismes,</p> <p>- Offre d'un plus grand nombre de gratuités,</p> <p>- Équitable à tous les membres selon leur revenu et leur situation familiale,</p> <p>- Continuation des dépannages alimentaires d'urgence,</p>	<p>Mai 2019</p>	<p>La responsable de l'épicerie, la direction et Moisson Montréal</p>
	<p>Recruter des gens professionnels afin d'offrir des consultations gratuites dans le but d'obtenir des conseils en aide alimentaire,</p>	<p>- Trouver trois (3) intervenants bénévoles</p> <p>- Bureau partagé occupé trois jours ou 3 demi-journées par semaine,</p> <p>- Recevoir des demandes de consultations régulièrement,</p> <p>- Conseiller les gens en alimentation, 5% de visiteurs de l'épicerie.</p>	<p>En continuité</p>	<p>La responsable de l'épicerie et la direction</p>

<p><u>Nouvel objectif</u></p> <p>Fidéliser la clientèle de l'épicerie communautaire</p>	<p>Lors de l'accueil de la clientèle, développer et porter une attention particulière afin de faire connaître tous nos services,</p> <p>Effectuer des appels auprès de fournisseurs afin de trouver des donateurs alimentaires pour aider à enrayer le gaspillage tout en nourrissant des gens</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conservation de nos membres actifs, - Augmentation de 20% des membres de l'épicerie, - Augmentation de 10 % des participants en cuisines collectives et aux activités du Carrefour d'Entraide - Développement du service des aliments en vrac, - Revoir la remise des gratuités, - Assurer une continuité constante dans nos gratuités alimentaires, - Desservir les gens dans le besoin et répondre à leurs demandes, - Avoir une plus grande diversité de denrées alimentaires, - Aider les gens à améliorer leur alimentation et leur santé 	<p>En continuité</p>	<p>les intervenantes en sécurité alimentaire, la responsable de l'épicerie et la direction</p>
<p><u>Maintenir cet objectif de 2018-2019</u></p> <p>Améliorer et sensibiliser l'alimentation des milieux défavorisés de Lachine vers l'importance d'une saine alimentation</p>	<p><u>Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020</u></p> <p>Offrir des légumes et des fruits frais en vente dans l'épicerie, toute l'année,</p> <p>Développer la vente des aliments en vrac,</p> <p>Distribuer des recettes santé dans l'épicerie communautaire,</p> <p>Préparer des sacs contenant tous les ingrédients nécessaires afin de reproduire des recettes,</p> <p>Recruter des professionnels de la santé pour offrir des services de consultation,</p> <p>Offrir des ateliers et des activités visant la saine alimentation,</p> <p>Continuer les kiosques de vente de fruits et de légumes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des dégustations lors des kiosques, 	<ul style="list-style-type: none"> - Augmentation de 10% de la clientèle pour l'épicerie communautaire, - Augmentation de 5% des achats d'aliments santé dans l'épicerie, - Aliments de meilleure qualité en vente dans l'épicerie. Ex : vrac / fruits et légumes bio, - Nombre de consultations privées à la hausse de 5%, - Augmenter le nombre de participants lors des ateliers sur la nutrition, - Augmenter le nombre de participants lors d'activités à la ferme, - Participation et création au festival de cuisine internationale dans le cadre de la fête de la Paix, 	<p>En continuité</p>	<p>les intervenantes en sécurité alimentaire et la direction</p>

<p><u>Maintenir cet objectif de 2018-2019</u></p> <p>Développer l'intérêt de cuisiner chez les personnes démunies et ce, tout en économisant</p>	<p><u>Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020</u></p> <p>Offrir directement des aliments frais et économiques, achetés dans l'épicerie communautaire du Carrefour</p> <p>Continuer de bonifier en denrées alimentaires gratuites les participants des ateliers de cuisines collectives lors de leurs activités</p> <p>Remettre aux participants des fiches de recettes santé, économiques et faciles à réaliser à la maison,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes faisait partie du groupe d'achat, - Augmentation de 3 % des participants en cuisines collectives, - Augmentation de 10% de la clientèle pour l'épicerie communautaire 	<p>En continuité</p>	<p>Les intervenantes en sécurité alimentaire et la direction</p>
<p><u>Maintenir cet objectif de 2018-2019</u></p> <p>Enseigner à apprêter les aliments non-conventionnels afin de familiariser les participants à la diversité alimentaire que nous offre la réalité multi-ethnique d'aujourd'hui</p>	<p><u>Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020</u></p> <p>Organiser des périodes de rencontres multi-ethniques, ateliers «cuisines autour du monde»</p> <p>Maintenir notre contribution active au Festival de cuisine internationale dans le cadre de la journée de la Fête de la paix du quartier Saint-Pierre</p> <p>Dégustation de légumes grillés sur le BBQ lors des kiosques extérieurs</p> <p>Distribution des fiches de recettes lors des kiosques et des ateliers de cuisines collectives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le kiosque saisonnier débute en juin et se termine en novembre. Ouvert à tous les mardis, -5 ateliers de cuisine autour du monde seront offerts cette année, - Animer quatre (1) groupe de cuisine collective assurés avec des participants d'ethnies différentes, -10 % des plats confectionnés, lors des ateliers de cuisines collectives, seront cuisinés en se basant sur des mets typiques d'ethnies différentes. -10 chefs en provenance de différents pays participeront au festival et confectionneront dix plats traditionnels de leur pays d'origine 	<p>En continuité</p>	<p>Les intervenantes en sécurité alimentaire et la direction</p>

3- Éducation populaire/ activités et sorties spéciales

Objectifs pour 2019-2020	Actions pour 2019-2020	Indicateurs	Échéancier/ fréquence	Responsables collaborateurs
<p>Maintenir cet objectif de 2018-2019</p> <p>Varier et conserver les ateliers d'éducation populaire pour nos membres</p>	<p>Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020</p> <p>-Offrir des cours de francisation, -Offrir des cours d'espagnol,</p> <p>-Maintenir les cours de polymère, de tricot, de mandala et d'anglais,</p> <p>-Afficher et poster nos activités dans les réseaux sociaux et les infolettres du quartier,</p> <p>-Créer un sondage d'intérêt et une fiche de de satisfaction à remettre aux participants.</p>	<p>Obtenir 5% de plus de membres qui participent aux activités d'éducation populaire,</p> <p>5% plus de membres pour 2019-2020</p> <p>Briser l'isolement,</p> <p>Créer de nouvelles rencontres et amitiés, améliorer le savoir-faire et le savoir être, gratification</p> <p>Occupation de la salle d'activité à tous les jours durant les heures d'ouverture de l'organisme</p>	<p>En continu</p>	<p>Responsable des ateliers d'éducation populaire et la direction</p>
<p>Maintenir cet objectif de 2018-2019</p> <p>Sorties spécifiques/ éducatives et divertissantes, selon le goût des membres engagés</p>	<p>Rechercher des activités correspondantes aux goûts de nos membres,</p> <p>Garder et Conserver notre détermination et nos habitudes à travailler avec nos outils de cueillette d'information afin de bien suivre le plan d'action,</p> <p>Créer une fiche de satisfaction des membres,</p> <p>Créer un sondage d'intérêt à remettre aux participants</p>	<p>Augmenter le nombre de participants de 5% aux activités et aux sorties du Carrefour,</p> <p>Créer un lien d'appartenance au Carrefour d'Entraide,</p> <p>Répondre aux besoins des personnes démunies afin de leur permettre de retrouver de la dignité,</p> <p>Amélioration des connaissances personnelles,</p>	<p>En continu</p>	<p>Responsable de l'éducation populaire, l'intervenante de la friperie et la direction</p>
<p>Maintenir cet objectif de 2018-2019</p> <p>Inviter d'autres organismes à se joindre à nos activités et sorties</p>	<p>Informers les organismes partenaires du milieu sur les prochaines activités du Carrefour</p>	<p>Faire profiter un plus grand nombre de gens aux activités des différents organismes et «vice-versa»</p> <p>Permettre à un plus grand nombre de personnes de participer à nos activités et sorties</p>	<p>En continu</p>	<p>Responsable de l'éducation populaire, l'intervenante de la friperie et la direction</p>

4- Gestion administrative et direction

Objectifs pour 2019-2020	Actions pour 2019-2020	Indicateurs	Échéancier/ fréquence	Responsables collaborateurs
Maintenir cet objectif de 2018-2019	Effectuer un bilan financier à la fin de l'année pour chaque volet du Carrefour d'Entraide	Garder l'organisme en bonne santé financière	En continu	La direction et le conseil d'administration
Assurer une saine gestion financière	Diversifier les sources de revenus en poursuivant la rédaction de diverses demandes de subventions	Déposer cinq (5) demandes financières Effectuer les travaux et rénovations	En continu	La direction
	Réviser le budget trimestriellement	Tenir quatre (4) réunions du comité des finances au cours de l'année	En continu	La direction, le comité des finances et le conseil d'administration
Maintenir cet objectif de 2018-2019	Actions maintenues pour 2019-2020 - Rencontre des candidats, - Interviewer ceux-ci avec un autre membre du C.A., - Les accueillir en leur permettant d'assister à une réunion du C.A., - Leur donner un guide sur leur rôle et leurs responsabilités, - Donner la possibilité à la direction et aux membres du conseil de choisir le nouveau candidat.	L'ensemble des administrateurs assistent aux réunions du C.A et comprennent les enjeux qui sont discutés, S'assurer que le C.A. soit en mesure d'agir en soutien à la direction, Deux (2) formations seront offertes aux membres du conseil d'administration durant l'année,	En continu	La direction et le C.A
Maintenir cet objectif de 2018-2019	Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020 Distribution, aux administrateurs, aux fins de références : «Guide à l'intention des administrateurs des sociétés à but non lucratif «Droits/ Fonctions et Pratiques» Cartable d'accueil remis à chaque nouveau membre, comprenant tous les documents importants du Carrefour d'Entraide, Distribution d'une grille d'évaluation une fois par année	Conseil d'administration impliqué et motivé, Alléger le travail de la direction, Compréhension de leur rôle et responsabilité au sein de l'organisme, Reconnaître et pourvoir à ses obligations,	En continu	La direction et le C.A

<p><u>Maintenir cet objectif de 2018-2019</u></p> <p>Maintenir le développement de compétences en gestion des ressources humaines par la direction</p>	<p><u>Actions maintenues et actions ajoutées pour 2019-2020</u></p> <p>Faire des rencontres et des suivis entre la direction et les membres de l'équipe</p>	<p>Enrayer les conflits, S'assurer que les tâches soient accomplies adéquatement et dans le temps prévu, Suivi du plan d'action</p>	En continu	La direction le C.A et l'équipe de travail
	<p>Maintenir de la formation selon les besoins de la direction et de l'équipe.</p>	<p>Deux (2) formations suivies par l'équipe de travail durant l'année</p> <p>Deux (2) formations suivies par la direction</p>		
	<p>Déléguer aux employés et aux membres du conseil d'administration certaines tâches</p>	<p>S'assurer que les tâches soient accomplies adéquatement et dans le temps prévu,</p> <p>Favoriser une meilleure gestion du temps par la direction,</p> <p>Réduire la surcharge de travail de la direction</p>	En continu	La direction, le C.A et l'équipe de travail