

**Axe: Services**

Indicateurs de rendement:

- Nombre et profil de services révisés et renouvelés pour les cibler en fonction de clientèles précises
- Nombre et type de services révisés et renouvelés

<b><u>DOSSIER</u></b>	<b><u>STRATÉGIES</u></b>	<b><u>ACTIVITÉS</u></b>	<b><u>ÉCHÉANCIER</u></b>
Services/activités orientés vers le collectif: -services à la clientèle -défense collective des droits	Évaluation de l'ensemble des services et activités offerts actuellement	Élaboration des critères et d'une grille d'évaluation Mise en œuvre et rédaction d'un mini rapport	Sept. 2017
	Rédaction d'un plan d'action global sur la réorientation des activités et services		Déc. 2017
	Formations	Offrir de la formation sous divers formats	continu
Services individuels	Consultations budgétaires	Poursuivre les consultations individuelles et réorganiser l'offre de service en fonction des ressources disponibles	continu
	Aider les consommateurs individuels à obtenir le respect de leurs droits		continu
	Prêts sans intérêts	Offrir des prêts sans intérêts en collaboration avec le Groupe d'entraide de Hull	continu

**Axe: Visibilité**

Indicateurs de rendement:

- Nombre de clients
- Information sur les références de la clientèle
- Dossier de presse
- Présence sur les médias sociaux

<b><u>DOSSIER</u></b>	<b><u>STRATÉGIES</u></b>	<b><u>ACTIVITÉS</u></b>	<b><u>ÉCHÉANCIER</u></b>
Collaboration avec des organismes du milieu	Évaluation des lieux de concertation pertinents	Rédaction d'un bref rapport	2018-2019
Communication	Élaboration d'un plan d'utilisation des médias sociaux		Septembre 2017
Night Hawk	Dialogue avec les autorités	Contact régulier avec le bureau de la députée Maryse Gaudreault et celui de la ministre responsable de l'Outaouais	continu
	Informers l'opinion publique à la grandeur du Québec	Convaincre l'émission La Facture de faire un reportage de suivi Promouvoir l'histoire à d'autres médias de portée provinciale Envisager une campagne dans les médias sociaux, une manifestation, une conférence de presse régionale	continu
Énergie	Table sur le recouvrement d'Hydro-Québec	Poursuivre l'engagement de l'ACEFO comme représentante de la CACQ	continu
	Régie de l'énergie	Intervenir sur les dossiers affectant les consommateurs de l'Outaouais Mieux intégrer les interventions au travail de l'ACEFO	continu continu
Réglementation sur la protection des consommateurs	Impliquer Mélanie dans le comité de la CACQ si le comité a besoin de nouveaux membres		continu

Association d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO)  
Plan d'action 2017-2018

<u>DOSSIER</u>	<u>STRATÉGIES</u>	<u>ACTIVITÉS</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
Campagne de la CACQ sur l'endettement	Participer à la campagne		en continu
50 <sup>e</sup> anniversaire	Utiliser le 50 <sup>e</sup> anniversaire dans les communications		Octobre 2017

**Axe: Mobilisation des ressources humaines**

Indicateurs de rendement:

- Nombre et profil de bénévoles
- Diversité des tâches réalisées par les bénévoles

<u>DOSSIER</u>	<u>STRATÉGIES</u>	<u>ACTIVITÉS</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
Intégration de bénévoles dans la livraison des services et des activités de défense des droits	Révision des pratiques d'autres ACEF	Rédaction d'un mini rapport servant à l'élaboration du plan d'action	Juin 2018
	Plan d'action sur une approche de livraison des services avec des bénévoles		Septembre 2018
Ressources humaines	Plan de relève pour le personnel	Transfert de connaissance au sein du personnel afin d'assurer une relève	continu
	Mise sur pied d'un comité de ressources humaines	Évaluation de la normalisation des tâches des conseillères	Septembre 2017
Vie associative	Assurer une relève au sein du conseil d'administration	Production d'un plan de relève	continu
	Répartition des dossiers au sein du conseil d'administration		continu
	Partage d'activités entre le conseil d'administration et le personnel	Organisation d'activités	continu

**Axe: Financement**

Indicateurs de rendement:

- Nombre et type de stratégies mises en place
- Niveau d'augmentation des revenus.

<b><u>DOSSIER</u></b>	<b><u>STRATÉGIES</u></b>	<b><u>ACTIVITÉS</u></b>	<b><u>ÉCHÉANCIER</u></b>
Financement	Diversification et augmentation des sources de revenus publiques et autonomes	Rédaction d'une liste d'activités ou d'interventions pour augmenter la visibilité, en soutien au financement Assurer un suivi sur la proposition pour l'établissement d'un financement par les institutions financières pour les associations de consommateurs	Décembre 2017  continu