

[https://acefo.org/wp-content/uploads/2018/07/plan-daction-acefo-2018-2019\\_final.docx](https://acefo.org/wp-content/uploads/2018/07/plan-daction-acefo-2018-2019_final.docx) 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

<u>DOSSIER</u>	<u>STRATÉGIES</u>	<u>ACTIVITÉS</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
Services/activités orientés vers le collectif:	Évaluation de l'atelier Objectif Zéro Dette	Élaboration des critères et d'une grille d'évaluation Mise en œuvre et rédaction d'un mini rapport	Mars 2019
	Formations	Offrir de la formation sous divers formats	continu
Territoire	Offre de service élargie dans les 4 MRC de l'Outaouais	Collaboration avec le milieu pour assurer une livraison de services dans les MRC avec les nouvelles technologies de l'information	Mars 2019
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>
Communication	Élaboration d'un plan d'utilisation des médias sociaux		Septembre 2018
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	continu
		Établir une stratégie de communication de la progressions des demandes d'intervention et des résultats	Décembre 2018
Réglementation sur la protection des consommateurs	Poursuivre l'engagement de l'ACEFO comme représentante de la CACQ		continu
TROVEPO	Poursuivre l'engagement au sein du regroupement régional en défense de droit	Participation aux activités de la TROVEPO Diffusion des campagnes menées par la TROVEPO	en continu
Portrait des membres + usagers	Publier le portrait de 3 membres de l'ACEF	Entrevues avec des membres, bénévoles, clients, pour diffuser les impacts positifs du travail de l'ACEF	Octobre 2018, Février 2019, Avril 2019

**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	Plan d'action sur une approche de livraison des services avec des bénévoles	Finalisation d'un plan d'intégration des bénévoles, incluant un plan de formation et un code d'éthique	Décembre 2018
		Recrutement et formation des bénévoles	Janvier 2019
Ressources humaines	Plan de relève pour le personnel	Transfert de connaissance au sein du personnel afin d'assurer une relève	continu
	Évaluation de la normalisation des tâches des conseillères	Mise sur pied d'un comité de ressources humaines	Septembre 2018
		Évaluation des processus de chaque conseillère Proposer une normalisation des processus	Mars 2019
Projet informatique/refonte pour améliorer l'efficacité à l'interne		Mise en place/création d'une base données unique qui englobera tous les services (CB, CAU, petits prêts)	Mars 2019
		Production d'un manuel de l'utilisateur pour les logiciels	Novembre 2018
Vie associative	Répartition des dossiers au sein du conseil d'administration		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 potentielles de financement Organiser une activité de levée de fonds parmi les options identifiées	Novembre 2018 continu