

**CADRE DE RÉFÉRENCE  
POUR L'APPLICATION DU  
PROGRAMME DE SOUTIEN  
AUX ORGANISMES  
COMMUNAUTAIRES  
(PSOC) EN  
CHAUDIÈRE-APPALACHES**

Préparé par la Direction générale  
Le 19 octobre 2016



# **CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'APPLICATION DU PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (PSOC) EN CHAUDIÈRE-APPALACHES**

*Adopté par le conseil d'administration  
lors de sa séance du 19 octobre 2016*

*Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches*

Québec 

**Cadre de référence pour l'application du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) en Chaudière-Appalaches** est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron  
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2  
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : [www.cisss-ca.gouv.qc.ca](http://www.cisss-ca.gouv.qc.ca).

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

ISBN 978-2-550-77041-1 (version électronique)

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2016

# Remerciements

Nous remercions l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides qui a permis que ce cadre s'inspire de leur document *Les organismes communautaires, une contribution essentielle et originale à la santé et au bien-être de nos communautés*.

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration des membres du comité de travail, dont les noms apparaissent ci-après, qui ont su mener à bien cette importante opération sous la gouverne de monsieur Daniel Paré, président-directeur-général du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Madame Marie-Claire Jean	Table régionale des organismes communautaires Chaudière-Appalaches (Trocca)
Madame Lyne Grenier	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Chaudière-Appalaches (CAAP – Chaudière-Appalaches)
Monsieur Guy Roy	Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches

Un merci tout spécial à la Trocca qui a su assumer son rôle d'interlocuteur et de représentant des organismes communautaires tout au long de la démarche, afin d'insuffler la vision du communautaire à ces travaux et participer activement aux travaux en sous-comité et à toutes les consultations.

Merci au comité de lecture qui a permis de valider et d'approfondir les éléments essentiels inclus dans une telle démarche.

Enfin, merci aux membres du Comité régional sur les interactions du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires (CRIROC) ayant su reconnaître le besoin de constituer ce cadre, afin de compléter le *Cadre de référence sur les interactions de l'Agence de la santé et des services sociaux, des centres de santé et de services sociaux, des établissements régionaux et des organismes communautaires*.

Ce cadre, déposé au conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches, a fait l'objet de nombreuses consultations. Nous sommes heureux de rendre public son contenu, garantissant ainsi un traitement objectif, équitable et transparent des organismes demandeurs.



# Table des matières

REMERCIEMENTS .....	I
TABLE DES MATIÈRES .....	III
INTRODUCTION .....	1
1. Objectifs du cadre de référence.....	3
2. Principes directeurs dans l'application du cadre .....	4
2.1. Principe 1.....	4
2.2. Principe 2.....	4
2.3. Principe 3.....	4
2.4. Principe 4.....	4
2.5. Principe 5.....	4
2.6. Principe 6.....	4
2.7. Principe 7.....	4
2.8. Principe 8.....	4
2.9. Principe 9.....	4
2.10. Principe 10.....	5
2.11. Principe 11.....	5
3. Les organismes communautaires .....	6
3.1. Nature des organismes communautaires.....	6
3.2. Fondements relatifs à l'action communautaire autonome .....	6
3.2.1. Le désir de faire advenir une société plus juste, plus démocratique .....	6
3.2.2. Une vision globale de la santé et du bien-être des personnes et de la société .....	7
3.2.3. Une approche globale.....	7
3.2.4. Une action basée sur l'autonomie des groupes et des individus .....	7
3.2.5. Une capacité d'innover .....	7
3.2.6. L'enracinement dans la communauté.....	7
3.2.7. Une vision « autre » du service.....	7
3.2.8. Une conception plus égalitaire des rapports entre intervenants et participants.....	7
3.3. Le mode de fonctionnement des organismes communautaires .....	7
3.3.1. Un fonctionnement démocratique .....	7
3.3.2. Une infrastructure stable.....	8
3.3.3. Un rapport volontaire à l'organisme .....	8
3.3.4. Des collaborations librement consenties .....	8
4. Financement rattaché au PSOC.....	9
4.1. Admissibilité au PSOC .....	9
4.2. Les facteurs d'exclusion au PSOC .....	9
4.3. Les trois modes de financement du PSOC .....	10
4.4. Financement en soutien à la mission globale.....	10
4.4.1. Nature du financement en soutien à la mission globale .....	11
4.4.2. Critères d'admissibilité au financement en soutien à la mission globale .....	11
4.4.3. Facteurs d'exclusion au financement en mission globale .....	12
4.4.4. La reddition de comptes.....	12
4.4.5. Autres modes de financement .....	12
4.5. Ententes pour le financement d'activités spécifiques .....	12
4.5.1. Nature des ententes pour le financement d'activités spécifiques .....	13
4.5.2. Critères d'admissibilité aux ententes pour le financement d'activités spécifiques .....	13

4.5.3.	La reddition de comptes et les ententes pour le financement d'activités spécifiques .....	14
4.6.	Soutien à des projets ponctuels .....	14
4.6.1.	Critères d'admissibilité au financement pour des projets ponctuels .....	14
4.6.2.	La reddition de comptes pour des projets ponctuels .....	14
<b>5.</b>	<b>Saine gestion des fonds publics .....</b>	<b>16</b>
5.1.	Principes de saine gestion liés à la reddition de comptes des organismes dans le contexte du PSOC .....	16
5.2.	Règles de saine gestion .....	16
5.3.	Enquête administrative lors de situation particulière .....	17
5.3.1.	Des services sont disponibles selon diverses situations particulières pour la clientèle .....	18
5.3.2.	Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services .....	18
5.3.3.	Assistance par un organisme communautaire (art. 76.6, art. 76.7 de LSSSS) .....	18
<b>6.</b>	<b>Budget de base requis en mission globale .....</b>	<b>19</b>
6.1.	Typologie nationale .....	19
6.1.1.	Les organismes communautaires d'aide et d'entraide .....	19
6.1.2.	Les organismes de sensibilisation, de promotion et de défense des droits .....	19
6.1.3.	Les organismes de milieux de vie et les organismes de soutien dans la communauté .....	19
6.1.4.	Les organismes communautaires d'hébergement .....	19
6.1.5.	Les regroupements régionaux d'organismes communautaires .....	20
6.2.	Spécificités régionales .....	20
6.2.1.	La présence requise ou non d'un personnel salarié régulier .....	20
6.2.2.	Le rayonnement de l'organisme .....	20
6.3.	Reclassification .....	22
6.4.	Le budget de base requis pour chaque type d'organisme .....	23
6.4.1.	Le montant requis pour financer les activités liées au mouvement communautaire .....	23
6.4.2.	Le montant requis pour financer les frais généraux liés à la réalisation des activités de base .....	23
6.4.3.	Le montant requis pour financer les frais salariaux liés à la réalisation des activités de base .....	23
6.5.	Particularités pour les organismes d'hébergement .....	23
6.5.1.	Total pour le budget de base requis .....	23
6.5.2.	La contribution du CISSS de Chaudière-Appalaches .....	24
6.5.3.	La contribution de la communauté et des autres sources de revenus .....	24
<b>7.</b>	<b>Critères de priorisation pour accéder au financement .....</b>	<b>25</b>
<b>8.</b>	<b>Répartition annuelle des budgets de développement consentis aux organismes communautaires .....</b>	<b>26</b>
8.1.	Indexation et financement .....	26
<b>9.</b>	<b>Application du cadre de référence .....</b>	<b>27</b>
 <b>ANNEXE 1 – DISTINCTION ENTRE ACTION COMMUNAUTAIRE ET ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME .....</b>		<b>28</b>
 <b>ANNEXE 2 – BALISES D'INTERPRÉTATION DES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ .....</b>		<b>29</b>
 <b>ANNEXE 3 – DÉFINITION DE POINT DE SERVICE .....</b>		<b>37</b>
 <b>ANNEXE 4 – BUDGET DE BASE REQUIS .....</b>		<b>38</b>
 <b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>		<b>39</b>



# Introduction

C'est en 1998 que la région de la Chaudière-Appalaches se dotait d'un premier cadre de référence sur les interactions du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires.

L'adoption en 2001 de la politique gouvernementale *L'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec* et l'instauration des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (RLS), ont fait émerger le besoin de repenser les interactions entre les différents acteurs de la santé et des services sociaux en fonction des changements apportés aux rôles et responsabilités de chacun.

Le 1er décembre 2010, le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches adoptait la version révisée du cadre de référence de 1998. Ce cadre de référence est le résultat d'une importante démarche de concertation régionale impliquant les organismes communautaires, les établissements régionaux et les centres de santé et de services sociaux qui ont accompagné l'Agence, tout au long de ce processus qui débuta en 2006.

Ce document intègre à la fois les résultats de la consultation menée pour chacun des territoires de la région de la Chaudière-Appalaches et les recommandations émanant du rapport de vérification portant sur le Programme de soutien aux organismes communautaires déposé en 2008 par le Vérificateur général du Québec.

En 2014, le Comité régional sur les interactions du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires (CRIROC) mandatait un comité de travail afin d'effectuer les travaux de révision du cadre de référence et y intégrer des principes, critères et règles d'attribution des allocations financières consenties par le PSOC.

Essentiellement, dans le contexte de ses travaux, ce comité de travail a proposé d'assortir le document initial d'un Cadre de référence pour l'application du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) en Chaudière-Appalaches, dont les principaux objectifs sont de doter la région d'un outil qui reconnaît formellement la contribution essentielle et originale des organismes communautaires au maintien et à l'amélioration de l'état de santé et au bien-être de la population et d'identifier des principes directeurs pour l'application régionale du PSOC.

En 2015, aux termes de ses travaux, le comité de travail a recommandé au CISSS de Chaudière-Appalaches de soumettre le document produit à un comité de lecture pour en valider le contenu et le bonifier, le cas échéant. Par la suite, la Trocca a initié une consultation auprès du milieu communautaire sur certains éléments du cadre, ce qui a permis de bonifier les travaux du comité. Un rapport de consultation comportant des conclusions et des recommandations a été déposé au comité de travail.

Le présent cadre témoigne de la préoccupation du CISSS de Chaudière-Appalaches à effectuer une démarche exhaustive démontrant ainsi toute l'importance accordée au mouvement communautaire. Par les principes énoncés, le CISSS de Chaudière-Appalaches s'engage à épauler le milieu communautaire dans sa réponse aux besoins en santé et services sociaux de la population de Chaudière-Appalaches.



# 1. Objectifs du cadre de référence

L'objectif principal du *Cadre de référence pour l'application du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) en Chaudière-Appalaches* est de se doter d'un outil qui reconnaît formellement la contribution essentielle et originale des organismes communautaires au maintien et à l'amélioration de l'état de santé et du bien-être de notre population.

- **Essentielle** : dans le sens qu'une région ne pourrait se passer d'eux;
- **Originale** : en ce sens qu'ils naissent de la mobilisation citoyenne et qu'ils rendent compte à leur communauté de la réalisation de leur mission.

De plus, l'application régionale du PSOC est de sensibiliser, informer, orienter, favoriser le partenariat, faire connaître les obligations des parties et répondre aux exigences du programme.

## **2. Principes directeurs dans l'application du cadre**

Toutes les décisions visant l'application du présent cadre reposent sur les principes suivants :

### **2.1. Principe 1**

Tous les ajouts, les modifications au PSOC et à la convention de soutien financier, effectués par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), ont prévalence sur le présent cadre faisant en sorte que celui-ci s'y ajuste.

### **2.2. Principe 2**

Le soutien à la mission des organismes communautaires se fait en respect de l'équité : à typologie et rayonnement comparable, financement comparable, et ce, dans le respect de la convention de soutien financier.

### **2.3. Principe 3**

En vue d'assurer la transparence du processus d'admissibilité et de soutien financier, les obligations des parties, les règles, les modalités et les mécanismes d'application sont contenus dans ce cadre de référence. Ils sont donc publics et doivent être connus de tous.

### **2.4. Principe 4**

Les décisions concernant la reconnaissance et le financement des organismes communautaires sont prises par le conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches sur la base du présent cadre et en tenant compte des disponibilités financières régionales.

### **2.5. Principe 5**

La Trocca est reconnue comme l'interlocutrice privilégiée et incontournable en regard des travaux et des orientations concernant l'application régionale du PSOC.

### **2.6. Principe 6**

Les fonds publics dédiés aux organismes communautaires sont gérés en respect de règles conformes aux saines pratiques de gestion, balisées par le PSOC et la convention de soutien financier.

### **2.7. Principe 7**

Aux fins d'application de ce cadre, tous les organismes reconnus en santé et services sociaux sont traités sur la base des mêmes règles.

### **2.8. Principe 8**

Le CISSS de Chaudière-Appalaches reconnaît que les organismes communautaires doivent bénéficier d'équité en ce qui concerne leur financement.

### **2.9. Principe 9**

Les allocations financières ciblées par le MSSS envers certains organismes ont créé des écarts que le présent cadre reconnaît. Dans ce contexte, le CISSS de Chaudière-Appalaches est l'exécutant des recommandations ministérielles. Lors de décision d'affectation régionale, il est sensible par contre à ne pas reproduire ce type d'écarts.

## **2.10. Principe 10**

Les choix d'attributions budgétaires sont faits par décision du conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches, en fonction du budget de développement annuel consenti aux organismes communautaires et selon les principes, les modalités et les budgets de base requis prévus au présent cadre, et ce, après consultation avec un comité de la Trocca.

## **2.11. Principe 11**

La décision concernant la hauteur du budget de développement consenti au PSOC dans la région est prise chaque année par le conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches, notamment en fonction de la disponibilité financière régionale.

### 3. Les organismes communautaires

Afin de bien baliser le cadre de financement des organismes communautaires, il est important d'identifier et de reconnaître à ces partenaires leurs rôles, leurs mandats et leurs caractéristiques propres.

« Les organismes communautaires reflètent la portion de nos infrastructures sociales distinctes des services publics de l'État et mise en place par les citoyennes et les citoyens afin d'améliorer les conditions quotidiennes de vie des Québécoises et des Québécois. Ces organismes communautaires constituent des lieux ouverts à une grande diversité d'engagements desquels émergent non seulement la réflexion sur de nouvelles réalités, mais aussi des façons de faire et des interventions différentes et novatrices. Pour préserver cet acquis, il nous faut respecter leur autonomie, maintenir la distance nécessaire entre eux et l'appareil étatique »<sup>1</sup>.

Le cadre de référence découlant de la politique gouvernementale en matière d'action communautaire (2004) établit une distinction au sein même du mouvement communautaire, les organismes communautaires et les organismes communautaires autonomes, et ce, en lien avec les différents dispositifs financiers prévus à la politique.

Le soutien financier en appui à la mission globale est un dispositif particulier s'adressant prioritairement aux organismes communautaires autonomes. Les critères associés à ces deux catégories d'organismes sont précisés à l'Annexe 1.

#### 3.1. Nature des organismes communautaires

Les organismes communautaires se définissent comme des constituants d'un mouvement social autonome d'intérêt public, comme des agents de transformation sociale qui agissent en vue de favoriser l'amélioration de la qualité du tissu social. Leur intervention se propage bien au-delà de la simple satisfaction des besoins sociaux et des besoins de santé de la population. L'action de ces organismes constitue au Québec un secteur particulier d'intervention dans le domaine de la santé et des services sociaux. Le mouvement est engagé :

- Dans le travail quotidien contre la pauvreté et la discrimination, ainsi qu'en vue de l'amélioration de la qualité du tissu social, par la création de groupes d'entraide, de défense de droits et la mise en place de services adaptés aux besoins des personnes en cause, etc.;
- Dans l'action sociale et politique visant une profonde transformation des lois, des institutions, du marché, des mentalités, pour contrer l'exclusion et promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes;
- Dans la création d'espaces démocratiques (démocratisation des lieux d'existence et des lieux de pouvoir) et dans la revitalisation constante de la société civile.

Les organismes communautaires se caractérisent par un fonctionnement démocratique, par une vision globale de la santé et du bien-être des personnes et de la société, par une approche globale, par une action basée sur l'autonomie des groupes et des individus, par une capacité d'innover, par un enracinement dans la communauté, par une vision « autre » du service et par une conception plus égalitaire des rapports entre les personnes intervenantes et participantes.

#### 3.2. Fondements relatifs à l'action communautaire autonome

##### 3.2.1. Le désir de faire advenir une société plus juste, plus démocratique

À travers sa variété, le mouvement communautaire est porteur de projets d'une société nouvelle exempte de pauvreté, de sexisme, de racisme, de violence, de logiques technocratiques et d'abus de pouvoir.

---

<sup>1</sup> Gouvernement du Québec, *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, 2001.

### **3.2.2. Une vision globale de la santé et du bien-être des personnes et de la société**

Les organismes communautaires soutiennent que le contexte économique, politique, social et culturel, dans lequel les gens vivent constitue un des déterminants majeurs de leur état de santé et de bien-être. Ils cherchent donc à intervenir directement sur les conditions de vie socioéconomiques.

### **3.2.3. Une approche globale**

Les organismes communautaires considèrent les problèmes spécifiques à l'intérieur d'une approche globale où l'on tient compte de toute la personne. Ils cherchent à éviter la fragmentation et la spécialisation des interventions; à cette fin, ils mettent à profit diverses formes de polyvalence.

### **3.2.4. Une action basée sur l'autonomie des groupes et des individus**

Les organismes communautaires favorisent le cheminement des personnes et des groupes vers la mise à contribution de leur capacité propre à résoudre leurs difficultés et modifier leurs conditions de vie. Les organismes visent une démarche d'autonomie qui peut être individuelle ou collective et qui appelle les personnes concernées à devenir actives, responsables et critiques au sein de leur société.

### **3.2.5. Une capacité d'innover**

Les organismes communautaires ont mis en marche une multitude d'initiatives afin de répondre adéquatement à des besoins nouveaux. Ils cherchent à répondre à ces besoins en adoptant des pratiques nouvelles, d'où l'importance accordée à la souplesse, à la capacité d'adaptation et à l'innovation.

### **3.2.6. L'enracinement dans la communauté**

Les organismes communautaires naissent de la reconnaissance d'un besoin par une communauté dans un milieu donné. Ils sont créés sur l'initiative de personnes membres de cette communauté. Ces ressources y sont profondément engagées et, de ce fait, peuvent susciter la mobilisation de personnes de la communauté pour créer des lieux d'appartenance, bâtir des réseaux d'aide et d'appui, offrir des services dans le domaine de la santé et des services sociaux. La participation des membres de la communauté peut se réaliser selon des modalités très variées et qui tiennent compte des particularités propres au milieu concerné.

### **3.2.7. Une vision « autre » du service**

Plusieurs organismes communautaires donnent des services à la population. Toutefois, le service n'est pas une fin en soi. Il est une réponse à un besoin précis. Il est également étroitement imbriqué dans le travail d'information, de participation, de conscientisation, de responsabilisation et de mobilisation. C'est là une autre dimension de la polyvalence des organismes communautaires.

### **3.2.8. Une conception plus égalitaire des rapports entre intervenants et participants**

Les organismes communautaires s'appliquent à véhiculer dans leur pratique une conception des rapports entre intervenants et participants axée sur un principe de collaboration qui responsabilise autant les uns que les autres dans la démarche suivie. Ainsi, le savoir et le pouvoir qui en découlent habituellement font l'objet d'un partage plus égalitaire.

## **3.3. Le mode de fonctionnement des organismes communautaires**

### **3.3.1. Un fonctionnement démocratique**

Les organismes communautaires favorisent des formes diversifiées de démocratie directe. Le cadre légal qui régit ces organismes suppose la présence d'un membership actif qui élit un conseil d'administration représentatif de ses membres et, par le fait même, de la communauté qu'il dessert. Les organismes possèdent des statuts et règlements qui précisent leur mode de fonctionnement.

La participation des membres à la définition de la mission, des orientations et des modes de fonctionnement de l'organisme contribue à accroître le degré d'appartenance des personnes à l'égard de la ressource.

Cette participation active des membres, de même que celle du personnel quant aux prises de décision et la responsabilisation collective des membres, constituent des objectifs majeurs pour les organismes communautaires. Cette vie associative implique que les organismes communautaires y consacrent temps, énergies et ressources financières.

### **3.3.2. Une infrastructure stable**

L'atteinte des objectifs par les organismes suppose la mise en place d'une équipe permanente formée de personnes rémunérées ou de bénévoles qui travaillent directement à l'amélioration de la qualité de vie de leur milieu.

### **3.3.3. Un rapport volontaire à l'organisme**

Les personnes qui fréquentent les organismes communautaires y viennent librement. Elles participent à une démarche sur une base volontaire.

### **3.3.4. Des collaborations librement consenties**

Dans la poursuite de leurs objectifs, les organismes communautaires s'appuient sur les ressources de la communauté partout où ces ressources peuvent contribuer à l'amélioration du tissu social. Si la clientèle spécifique que dessert l'organisme nécessite des services que seules d'autres ressources communautaires ou institutionnelles peuvent offrir, l'organisme en informe les membres concernés et des collaborations peuvent alors s'établir. Par ailleurs, ces collaborations doivent être établies à la demande expresse des membres ou utilisateurs concernés, être librement consenties, et ce, dans le respect de la confidentialité.

Ces caractéristiques n'incluent évidemment pas toute la réalité des organismes communautaires, mais elles en constituent les éléments fondamentaux. Chacun des organismes peut s'y référer et y ajouter ses propres caractéristiques.



## 4. Financement rattaché au PSOC

Depuis son origine, le PSOC est dédié au financement à la mission globale. En concordance avec les pratiques historiques de la région, la prépondérance du financement des organismes en soutien à la mission globale est établie à 85 % et continuera d'être respectée.

Le présent cadre de référence inclut cependant deux autres modes de financement : les ententes pour le financement d'activités spécifiques et le financement pour des projets ponctuels. Malgré leur caractère, ils seront décrits dans ce chapitre afin d'encadrer et d'harmoniser leur utilisation.

### 4.1. Admissibilité au PSOC

La reconnaissance accordée par le CISSS de Chaudière-Appalaches à un organisme communautaire est une condition préalable à l'admissibilité de cet organisme au financement en appui à la mission globale. Conformément à la politique gouvernementale en matière d'action communautaire, chaque ministère doit établir des balises de reconnaissance pour déterminer l'admissibilité d'un organisme communautaire à son programme, afin qu'il puisse avoir accès à un financement en soutien à sa mission globale.

Ainsi, pour être reconnu par le CISSS de Chaudière-Appalaches, les organismes communautaires doivent, dans un premier temps, démontrer que les activités principales découlant de leur mission s'inscrivent de façon significative dans le domaine de la santé et des services sociaux et qu'elles contribuent à la réalisation de leur mission au bien-être de la population. Ils doivent également démontrer qu'ils répondent aux articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) les concernant et se conformer aux critères nationaux et régionaux d'admissibilité au PSOC, tel que l'enracinement dans sa communauté et entretenir une vie associative et démocratique.

Une fois la reconnaissance obtenue, les organismes peuvent devoir attendre pour être accrédités que des budgets de développement soient disponibles dans la région.

Quant à un organisme communautaire dont la mission n'est pas rattachée au domaine de la santé et des services sociaux, mais dont l'action ou une partie de l'action est rattachée au domaine de la santé et des services sociaux ou a un impact considérable sur celui-ci, il peut exceptionnellement être admissible au PSOC s'il répond aux critères le concernant. Il ne pourrait cependant être financé en soutien à la mission globale, mais pourrait être financé par « entente de financement pour des activités spécifiques » ou « financement par projet ponctuel ».

Pour les nouveaux organismes ayant fait une demande de soutien financier dans l'année en cours, leur demande sera analysée à la suite du dépôt des documents de la première demande de subvention au PSOC. La démarche d'évaluation de l'admissibilité de tels organismes est réalisée par un comité conjoint Trocca / CISSS. La décision prise par ce comité est unanime et sans appel.

### 4.2. Les facteurs d'exclusion au PSOC

Certains types d'organismes, selon leur nature, ne sont admissibles à aucun mode de financement lié au PSOC<sup>2</sup>. Il est par ailleurs convenu de préciser les facteurs d'exclusion suivants :

- L'organisme poursuit des objectifs et des activités qui relèvent prioritairement d'un autre niveau de gouvernement;

---

<sup>2</sup> MSSS, *Programme de soutien aux organismes communautaires*, 2009-2010 et Gouvernement du Québec, *Cadre gouvernemental de référence en matière d'action communautaire*, deuxième partie, p. 42.

- L'organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement de personnes rémunérées par l'organisme;
- L'organisme dont les administrateurs sont en conflits d'intérêt. Ils ont par exemple, des liens économiques avec l'organisme, des liens de parenté entre eux, ou proviennent d'un même établissement du réseau. Ou bien, il existe entre eux des relations d'ordre social, moral ou affectif présentes ou passées;
- L'organisme réalise des objectifs et des activités qui visent prioritairement soit la tenue de congrès, colloques ou séminaires, soit la préparation et la production de matériel didactique ou promotionnel;
- L'organisme exerce prioritairement des activités de recherche;
- L'organisme a prioritairement pour objectifs et activités l'acquisition ou la rénovation de biens immeubles, en tout ou en partie;
- L'organisme est engagé majoritairement dans la redistribution (fonds, services, matériel, denrées);
- L'organisme est engagé majoritairement dans des activités philanthropiques;
- L'organisme est à caractère religieux, syndical ou politique;
- L'organisme est un ordre professionnel;
- L'organisme est une coopérative régie par la Loi sur les coopératives (Chapitre C-67.2);
- L'organisme est majoritairement une entreprise d'économie sociale.

### **4.3. Les trois modes de financement du PSOC**

Le Programme de soutien aux organismes communautaires identifie trois modes de financement distincts :

- Financement en soutien à la mission globale;
- Ententes pour le financement d'activités spécifiques;
- Financement pour des projets ponctuels.

### **4.4. Financement en soutien à la mission globale**

L'objectif principal du PSOC est d'apporter aux organismes communautaires un soutien financier en appui à la réalisation de leur mission globale, en complément à la contribution et au soutien de la communauté.

Par définition, dans le contexte du PSOC, le financement en soutien à la mission globale des organismes communautaires est un mode de soutien financier qui contribue à assurer leur autonomie et leur stabilité. Il suppose :

- Une approche globale qui répond à la nature intrinsèque de l'action communautaire;
- La considération de l'ensemble des facettes qui caractérisent l'intervention des organismes communautaires;
- La reconnaissance d'une contribution qui ne se limite pas à la seule prestation de services, mais qui vise également une participation sociale, axée sur l'information, la responsabilisation et la mobilisation, ainsi que sur le renforcement du potentiel des personnes, le soutien des milieux de vie et l'amélioration des conditions de vie;
- La reconnaissance des pratiques propres à l'action communautaire : des pratiques ou des services alternatifs, de nature différente de l'approche et des pratiques en cours dans les services publics.

À cet effet, ce mode de soutien financier marque une distance entre la réalisation de la mission de l'organisme communautaire et les orientations ministérielles immédiates. Le CISSS de Chaudière-Appalaches est ici « bailleur de fonds » et la relation qui s'établit n'en est pas une de subordination, mais de complémentarité.

Le financement en soutien à la mission globale permet la réalisation d'une mission considérée dans sa globalité, plutôt qu'en fonction d'activités particulières ou de priorités ministérielles ou régionales. Ainsi, le CISSS de Chaudière-Appalaches n'est pas « acheteur » de services ou « contractant » d'interventions particulières, même si la réalisation de la mission passe nécessairement par des activités de diverses natures. Cette idée doit donc imprégner

toutes les dimensions de l'application de ce mode de soutien financier : l'analyse de la mission de l'organisme, l'évaluation des coûts admissibles, la forme que prend le soutien financier ainsi que la reddition de comptes.

La subvention accordée dans le contexte du soutien à la mission globale prend la forme d'une allocation annualisée et indexée. Les organismes visés sont donc libres de déterminer dans quels postes budgétaires ils affectent ce montant, dans la mesure où il s'agit de dépenses considérées comme admissibles au soutien à la mission globale du PSOC dans le respect de sa reconnaissance.

#### **4.4.1. Nature du financement en soutien à la mission globale**

Le PSOC constitue une des sources de financement possibles visant à répondre aux besoins identifiés. Les partenaires de la communauté locale ou régionale sont, par conséquent, invités à contribuer et à soutenir, selon les moyens qu'ils jugent appropriés, les organismes du milieu afin de favoriser un fonctionnement optimal.

La nature du soutien financier est déterminée selon le type d'organismes communautaires.

Le financement en soutien à la mission globale est versé dans le but de permettre à l'organisme communautaire de se doter de l'organisation minimale nécessaire à la réalisation de ses objectifs. Il comprend, notamment, les montants nécessaires à son infrastructure de base, par exemple : local, administration, secrétariat, communications, équipements adaptés, etc., et les montants nécessaires à l'accomplissement de sa mission (salaires, organisation des services et des activités, concertation, représentation, mobilisation, vie associative, etc.).

Le CISSS encourage les organismes à recourir à des sources additionnelles de soutien financier, publiques ou privées.

La mission des organismes communautaires doit être prise dans un sens large et global. Ainsi, dans le soutien à la mission globale, il est entendu que les activités éducatives et les activités de sensibilisation, de conscientisation, de mobilisation et de défense des droits, bien qu'à des degrés divers, font partie intégrante de l'action des organismes communautaires, peu importe le domaine dans lequel ils interviennent.

#### **4.4.2. Critères d'admissibilité au financement en soutien à la mission globale**

Pour se qualifier et avoir accès au financement en mission globale, les organismes doivent faire la démonstration qu'ils répondent aux six (6) critères nationaux suivants :

- Être un organisme à but non lucratif;
- Être enraciné dans la communauté;
- Entretenir une vie associative et démocratique;
- Être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations;
- Avoir été constitué sur l'initiative des gens de la communauté;
- Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public.<sup>3</sup>

À ceux-ci s'ajoutent les critères régionaux suivants :

- Avoir son siège social dans la région de la Chaudière-Appalaches;
- Avoir un conseil d'administration composé d'au moins cinq membres en règle selon les règlements généraux de l'organisme;
- Tenir des activités qui s'adressent aux personnes de la région depuis au moins douze mois;
- Avoir un conseil d'administration qui s'engage à s'approprier ce cadre.

---

<sup>3</sup> MSSS, *Programme de soutien aux organismes communautaires*, Brochure 2015-2016.

#### **4.4.3. Facteurs d'exclusion au financement en mission globale**

- L'organisme poursuit des objectifs et des activités qui relèvent prioritairement d'un autre ministère, peu importe que ce ministère offre ou non un programme équivalent;
- Les regroupements d'organismes autres que l'interlocutrice privilégiée.

Au besoin, un organisme pourrait être soutenu par les représentants des instances reconnues du milieu communautaire et par la personne responsable du PSOC au CISSS, en vue de s'assurer que les critères sont bien satisfaits et documentés. Les dirigeants de l'organisme pourront recevoir l'information nécessaire ou être orientés vers les ressources appropriées. Si, à l'origine, un organisme n'a pas été constitué sur l'initiative des gens de la communauté, il devra démontrer que la situation a changé et qu'il répond maintenant à ce critère.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches prévoit une période d'un an pour permettre à l'ensemble des organismes de se conformer à ces critères. Après cette période, si l'organisme est dans l'impossibilité d'en faire la démonstration, cela pourrait impliquer un transfert de son financement en mission globale vers une entente pour le financement d'activités spécifiques ou un retrait de l'allocation financière consentie.

Le CISSS de Chaudière-Appalaches protège le niveau de financement des organismes communautaires admis au PSOC avant l'entrée en vigueur du présent cadre de référence. L'admissibilité de ces organismes au financement récurrent est donc assurée, dans la mesure de la disponibilité des crédits et dans la mesure où ils répondent aux critères du programme.

#### **4.4.4. La reddition de comptes**

La reddition de comptes pour le soutien à la mission globale est balisée dans le document *La reddition de comptes dans le cadre du soutien à la mission globale, Programme de soutien aux organismes communautaires du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2012*. Ce document circonscrit les informations nécessaires devant être contenues dans les rapports d'activités et financiers présentés par les organismes communautaires, dans le contexte de la reddition de comptes. Les organismes devront cependant ajouter à leur reddition de comptes les éléments permettant de juger qu'ils répondent aux critères d'avoir été constitués sur l'initiative des gens de la communauté et d'être dirigés par un conseil d'administration indépendant du réseau public<sup>4</sup>.

#### **4.4.5. Autres modes de financement**

La réalité à laquelle font face certains organismes communautaires doit être prise en compte. Cette réalité signifie qu'un organisme est susceptible de déployer son action de plusieurs manières et dans divers secteurs d'activité. Il est donc important que les organismes puissent avoir accès, sur une base libre et volontaire, aux autres modes de financement. Ces autres modes de financement se rapprochent davantage des orientations ministérielles et régionales (entente spécifique) ou répondent à des réalités particulières (projet ponctuel). Ils ne doivent pas se substituer au mode de soutien à la mission globale.

### **4.5. Ententes pour le financement d'activités spécifiques**

Dans le présent cadre, ce mode vise aussi à reconnaître les organismes qui réalisent des activités qui ne sont pas reconnues dans le budget de base requis en soutien à la mission globale.

L'entente pour le financement d'activités spécifiques s'avère un outil approprié lorsque le CISSS veut confier aux organismes communautaires la réalisation d'activités dans un esprit de collaboration pour lequel l'organisme est libre

---

<sup>4</sup> Voir Annexe 2 pour plus de détails.

de consentir ou non. Les activités de l'organisme communautaire concourent ainsi de manière plus immédiate à la mise en œuvre des priorités ou des orientations ministérielles et régionales, dans une vision de complémentarité. Ce mode de financement, convenu entre le CISSS et les organismes communautaires, est donc possible dans le contexte du PSOC lorsqu'il vise exclusivement le financement d'activités spécifiques.

De plus, lors d'une entente pour le financement d'activités spécifiques, l'organisme communautaire conserve son autonomie dans la détermination de sa mission ou au regard de sa gestion et consent de manière libre et volontaire au lien contractuel qui résulte de ce mode de financement.

Rappelons que le recours à ce mode de financement doit être secondaire et qu'il ne doit pas se substituer au financement en soutien à la mission globale. S'il s'agit d'un financement récurrent accordé par le PSOC, ce mode de financement pourrait être considéré, selon la nature de l'activité spécifique, après un certain nombre d'années, afin de vérifier la possibilité de transférer ce financement en mission globale pour l'organisme.

#### **4.5.1. Nature des ententes pour le financement d'activités spécifiques**

Le financement d'activités spécifiques réfère aux subventions allouées pour la réalisation d'activités spécifiques, sur une base récurrente ou non récurrente. Les activités ont un caractère permanent dans le cas où les ententes s'adresseraient à des organismes communautaires qui n'ont pas accès au financement en soutien à la mission globale pour des raisons particulières, dont celle d'avoir un ministère autre que le MSSS comme port d'attache.

Le CISSS peut conclure des ententes pour le financement d'activités spécifiques avec un organisme communautaire intéressé, peu importe son secteur d'activité, dans la mesure où il existe un lien étroit entre les politiques ou les orientations ministérielles et régionales et les activités que veut réaliser cet organisme. De plus, les activités visées doivent être congruentes avec la mission de l'organisme telle qu'elle est définie dans sa charte.

Le financement des ententes pour les activités spécifiques est habituellement basé sur le coût global. En ce sens, il pourrait sembler se rapprocher du montant forfaitaire attribué en appui à la mission globale. La reddition de comptes sur les attentes signifiées marquera cependant la différence entre ces deux modes de financement. Ce mode permet donc de financer des activités liées à des exigences particulières en matière de reddition de comptes ou lorsqu'il faut s'assurer, pour des raisons administratives, que l'allocation spécifique serve exclusivement à l'objet de l'entente.

Les ententes peuvent inclure un mécanisme de révision permettant d'évaluer la pertinence de maintenir le mode utilisé ou de transférer les sommes vers la mission globale, si l'organisme est admissible et fait la démonstration qu'il correspond aux critères liés à ce mode de financement.

#### **4.5.2. Critères d'admissibilité aux ententes pour le financement d'activités spécifiques<sup>5</sup>**

Pour se qualifier et avoir accès aux ententes pour le financement d'activités spécifiques, un organisme communautaire doit répondre aux critères suivants :

- Être un organisme à but non lucratif;
- Être enraciné dans la communauté;
- Entretenir une vie associative et démocratique;
- Être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations;
- Avoir été reconnu par le MSSS, par le CISSS ou par un autre ministère du gouvernement du Québec, ou être admissible à un programme de financement en appui à la mission globale de l'un ou l'autre des ministères du gouvernement du Québec.

À ceux-ci s'ajoute le critère régional suivant :

---

<sup>5</sup> Idem à 4.

- Avoir un conseil d'administration composé de cinq membres en règle et plus, selon les règlements généraux de l'organisme.

#### **4.5.3. La reddition de comptes et les ententes pour le financement d'activités spécifiques**

Les ententes pour le financement d'activités spécifiques sont des contrats dont les clauses contiennent des attentes significatives, en vertu de l'entente signée avec l'organisme communautaire. Les exigences en matière de reddition de comptes porteront, en principe, sur ces attentes et pourront figurer dans l'entente elle-même. Les pratiques ministérielles et régionales devront respecter l'autonomie des organismes communautaires.

### **4.6. Soutien à des projets ponctuels**

Aux activités régulières d'un organisme peuvent s'en greffer d'autres qui ne sont pas visées par le soutien en appui à la mission globale ou qui ne se prêtent pas à une entente pour le financement d'activités spécifiques.

C'est la nature de l'activité qui la rend apte à être considérée comme un projet ponctuel. Il pourrait s'agir :

- De dépenses en capital telles que terrain, bâtisse, équipement, machinerie, matériel roulant et toutes autres dépenses de même nature, à l'exception des frais fixes de l'organisme;
- De l'acquisition de technologie, de logiciels, de brevets et de toutes autres dépenses de même nature, excluant cependant les activités de recherche et de développement;
- De formation, d'un projet d'innovation sociale, de soutien à la concertation, d'un événement corporatif, d'événements spéciaux, de colloques régionaux, etc. ;
- D'un soutien permettant de faire face à une situation d'urgence.

Une attention particulière sera apportée aux projets visant à couvrir les frais reliés à l'adaptation technique (rampes, transport adapté, documents en braille, etc.) pour les organismes accueillant des personnes ayant une déficience.

Le financement pour des projets ponctuels offre une plus grande souplesse dans l'attribution du soutien financier. Il permet à l'organisme de soumettre une demande et peut également être utilisé à l'initiative gouvernementale, pour des objets particuliers que le CISSS désire faire réaliser à l'extérieur de l'appareil gouvernemental. Afin de se développer, le partenariat et la collaboration doivent cependant répondre à certaines conditions, dont celles d'être libres et volontaires et d'être amorcés sur une base ponctuelle et pour des projets précis dans la reconnaissance de l'expertise de chacune des parties.

#### **4.6.1. Critères d'admissibilité au financement pour des projets ponctuels**

Pour se qualifier et avoir accès au financement pour des projets ponctuels, les organismes communautaires doivent répondre aux critères suivants :

- Être un organisme admis au financement en soutien à la mission globale dans la région de la Chaudière-Appalaches;
- Présenter un projet réaliste qui démontre une faisabilité financière et qui aura un impact social significatif;
- Une mise de fonds est requise de la part de l'organisme ou de partenaires associés au projet (autofinancement).

#### **4.6.2. La reddition de comptes pour des projets ponctuels**

Les documents demandés pour la reddition de comptes des projets ponctuels porteront spécifiquement sur la réalisation de ces projets. Le MSSS et le CISSS doivent toutefois pouvoir apprécier si les fonds publics ont été utilisés aux fins convenues et être informés des résultats obtenus dans ces projets.

Le lecteur doit par ailleurs être conscient que les budgets disponibles pour ce mode de financement sont très limités et, en fonction des années, tout à fait inexistant.

## **5. Saine gestion des fonds publics**

### **5.1. Principes de saine gestion liés à la reddition de comptes des organismes dans le contexte du PSOC**

Pour atteindre l'objectif d'amélioration de la santé et du bien-être de la population de la Chaudière-Appalaches tout en garantissant une utilisation judicieuse des fonds publics, ce cadre doit respecter des principes, des règles précises de gestion et la *Convention de soutien financier dans le cadre du financement en soutien à la mission globale des organismes communautaires œuvrant dans le secteur de la santé et des services sociaux*, et ce, dans la poursuite des obligations des parties.

Sur le plan des principes, la reddition de comptes doit respecter l'autonomie des organismes communautaires et leur spécificité, tout en répondant à des objectifs de rigueur, de souplesse et de transparence inhérents à l'administration des fonds publics. Du même coup, la reddition de comptes ne doit pas signifier l'ingérence dans la gestion interne, ni avoir pour effet d'accroître de façon significative la charge administrative des organismes communautaires.

Le présent cadre de référence sert en premier lieu d'outil d'éducation auprès des organismes communautaires, dans le but d'améliorer les pratiques de gestion de façon globale et en respect de la convention de soutien financier.

### **5.2. Règles de saine gestion**

Le CISSS précise les règles et les modalités du soutien financier aux organismes communautaires, comme décrites dans le présent cadre de référence, en fonction du mode de financement.

Le CISSS assure le suivi de gestion des budgets alloués dans le contexte du PSOC. Pour ce faire, il doit donc s'assurer que l'organisme continue de répondre aux critères du Programme de soutien aux organismes communautaires, tandis que l'organisme a la responsabilité d'en faire la démonstration à même la reddition de comptes liée à son mode de financement.

Pour ce qui est du financement en soutien à la mission globale, la description de ces éléments et les autres démonstrations se trouvent dans la brochure *Santé et Services sociaux – Programme de soutien aux organismes communautaires* produite chaque année par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et le document *La reddition de comptes dans le cadre du soutien à la mission globale*. Ce dernier circonscrit les éléments de reddition exigés par le programme.

Les subventions accordées en mission globale n'excèdent pas les sommes demandées par l'organisme communautaire dans son formulaire d'admissibilité et de demande de soutien financier à la mission globale déposé annuellement dans le contexte du PSOC.

Lors d'une entente pour le financement d'activités spécifiques ou d'un projet ponctuel, les pièces nécessaires à une reddition de comptes seront spécifiées selon la nature et les spécificités de l'entente ou du projet en question. Elles seront communiquées à l'organisme bénéficiant des subventions au moment de la signature des ententes ou de l'allocation d'un projet ponctuel.

Le CISSS alimente son système de gestion de l'information qui lui permet d'accumuler, de gérer et de traiter les données nécessaires à un contrôle des subventions attribuées dans le contexte du PSOC.

Le CISSS précise ses attentes aux organismes communautaires à l'égard de l'utilisation des sommes qu'ils reçoivent, notamment :



- L'organisme utilise les fonds alloués dans le contexte du PSOC pour réaliser sa mission, ses activités spécifiques ou son projet ponctuel;
- Dans le contexte d'un financement en mission globale, l'organisme utilise les fonds qui lui ont été attribués par le CISSS conformément à sa typologie et à son rayonnement;
- Les organismes communautaires s'assurent de fournir l'ensemble des documents de reddition de comptes, et ce, dans les délais prescrits par le CISSS, par la LSSSS et par la convention de soutien financier;
- Des mesures sont prises par les organismes communautaires pour colliger les données nécessaires afin que l'information figurant dans le rapport d'activité et le rapport financier de l'organisme soit fiable et conforme à la forme exigée, dans le contexte de la reddition de comptes;
- Selon la convention de soutien financier, les organismes communautaires sont soumis à éviter un excédent financier accumulé non affecté supérieur à 25 % de leurs dépenses annuelles. La situation de surplus doit être appréciée dans son ensemble et prendre en considération différents éléments, notamment la justification présentée par l'organisme, la proportion du PSOC sur les revenus totaux, l'évolution et la nature des surplus non affectés (situation récurrente ou ponctuelle);
- L'organisme ne présente aucun déficit récurrent ou préoccupant.

La non-conformité à un ou plusieurs des éléments ci-haut exigés amènera le CISSS à effectuer une vérification auprès de l'organisme. Le cas échéant, cette vérification pourrait aboutir à des recommandations adressées à l'organisme, à une enquête ou à des sanctions de nature administrative.

Enfin, le CISSS recommande aux organismes communautaires subventionnés de :

- Diversifier les sources de financement;
- Faire une mise à jour fréquente des prévisions budgétaires.

### **5.3. Enquête administrative lors de situation particulière**

Le CISSS reconnaît d'entrée de jeu que la majorité des organismes se conforment aux exigences découlant de l'application du PSOC, que les enquêtes administratives revêtent un caractère exceptionnel et marginal et que, les interventions liées aux enquêtes visent à assurer la survie, la pérennité des organismes et la saine gestion des fonds publics.

Néanmoins, dans le cas d'un doute raisonnable, le CISSS a un pouvoir d'enquête administrative et l'organisme a le devoir et la responsabilité de collaborer en toute transparence avec le CISSS ou toute personne mandatée par ce dernier.

Dans l'exercice de ses fonctions, la personne mandatée par le CISSS peut se présenter chez un organisme et exiger tout renseignement relatif à ses activités ainsi que tout document s'y rapportant, et ce, dans le respect des règles de confidentialité.

La procédure est alors la suivante :

1. La personne mandatée par le CISSS contacte conjointement la présidence et la direction de l'organisme afin de prévenir qu'un processus d'enquête administrative est amorcé, expliquer quels en sont les motifs et informer de la personne qui réalisera les travaux;
2. La personne mandatée par le CISSS ou la personne désignée pour effectuer une enquête administrative justifie toujours de sa qualité et des motifs de l'enquête;
3. La personne mandatée par le CISSS ou la personne désignée convient avec la présidence de l'organisme des modalités qui lui permettront de réaliser son enquête;

4. Aux termes de l'enquête administrative, le CISSS informera par écrit la présidence de l'organisme de ses conclusions et, le cas échéant, des mesures entreprises ou les recommandations issues de l'enquête et visant le redressement de la situation.

Le CISSS peut suspendre, révoquer, diminuer ou refuser de reconduire la subvention de l'organisme qui :

- Ne respecte plus sa mission;
- Ne remplit plus sa mission;
- À la suite des recommandations émises lors d'une enquête administrative, n'a pas apporté les correctifs demandés par le CISSS à l'intérieur des délais fixés par celui-ci;
- Ne collabore pas lors d'une enquête administrative;
- Ne respecte pas les critères exigés par le programme;
- Ne respecte pas les obligations exigées de reddition de comptes;
- Ne respecte pas les délais entendus.

### **5.3.1. Des services sont disponibles selon diverses situations particulières pour la clientèle**

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) reconnaît des droits aux usagers. À cette fin, des mesures sont mises en place afin que les usagers puissent faire valoir leurs droits et participer activement au processus d'amélioration de la qualité des services dispensés par les organismes communautaires reconnus.

En effet, tout usager considérant que ses droits ont été lésés peut formuler une plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

### **5.3.2. Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services relève du conseil d'administration du CISSS. Il est indépendant et assure un service accessible, gratuit et efficace, directement à la population. La confidentialité du traitement des plaintes et des interventions est une préoccupation constante.

### **5.3.3. Assistance par un organisme communautaire (art. 76.6, art. 76.7 de LSSSS)**

Tout usager qui nécessite une assistance et un accompagnement dans sa démarche de plainte peut recourir aux services de l'organisme régional mandaté à cette fin par le ministre de la Santé et des Services sociaux, dont les services sont gratuits et confidentiels.

## **6. Budget de base requis en mission globale**

La nature du soutien financier prévu dans le cadre de référence repose premièrement sur la typologie des organismes communautaires, telle qu'elle est décrite dans la brochure explicative du PSOC.<sup>6</sup> Cette typologie est basée sur leur axe majeur d'intervention.

### **6.1. Typologie nationale**

#### **6.1.1. Les organismes communautaires d'aide et d'entraide**

Ce type regroupe des organismes qui réalisent des activités d'accueil, d'entraide, d'écoute et de dépannage. L'entraide peut être tant matérielle que technique ou psychosociale. Ces organismes peuvent disposer d'un local pour mener leurs activités.

#### **6.1.2. Les organismes de sensibilisation, de promotion et de défense des droits**

Ces organismes offrent des activités de soutien aux personnes dans leur démarche pour faire reconnaître ou valoir leurs droits. Ils exercent également des activités promotionnelles, des activités de sensibilisation et de défense des droits et des intérêts pour les personnes visées par l'organisme.

#### **6.1.3. Les organismes de milieux de vie et les organismes de soutien dans la communauté**

Les organismes communautaires de milieux de vie désignent des organismes qui sont au service d'une communauté ciblée et qui rejoignent non seulement des personnes en difficulté, mais aussi des groupes de personnes ayant des caractéristiques communes.

Ces organismes offrent à ces communautés un milieu de vie, c'est-à-dire un lieu physique d'appartenance et de transition, un réseau d'entraide et d'action. Ils offrent généralement des activités qui peuvent se regrouper ainsi : des services de soutien individuel et de groupe, des activités éducatives, des actions collectives ainsi que des activités de prévention et de promotion. Leur intervention est intensive plutôt que ponctuelle et vise la prise en charge, par les personnes elles-mêmes, de divers aspects de leur réalité. Certains interviennent en plus dans le milieu de vie naturel des communautés desservies.

Les organismes de soutien dans la communauté partagent ces stratégies d'intervention sans toutefois offrir de milieu d'appartenance. Leur action porte sur des problématiques précises.

#### **6.1.4. Les organismes communautaires d'hébergement**

Ce type désigne les organismes qui opèrent un lieu d'accueil offrant des services de gîte et de couvert ainsi qu'une intervention individuelle et de groupe, des services de prévention, de suivi post hébergement, de consultation externe et autres services connexes.

Les personnes qui interviennent sont sur place ou disponibles 24 heures par jour et 7 jours par semaine.

Ces organismes offrent à la personne hébergée un cadre de vie adéquat répondant à ses besoins et à ses motivations, un soutien dans les démarches qu'elle a choisi de faire pour améliorer sa situation personnelle et sociale, un environnement et une intervention souples et adaptés à ses besoins particuliers.

---

<sup>6</sup> MSSS, *Programme de soutien aux organismes communautaires*, 2015-2016.

### **6.1.5. Les regroupements régionaux d'organismes communautaires**

Ce type d'organisme régional est chargé de représenter les intérêts communs des organismes communautaires auprès du CISSS, de les défendre et de promouvoir les intérêts des populations qu'il dessert, d'en assurer la reconnaissance auprès de la population en général et de les soutenir par des activités d'information, de formation, de recherche et d'animation.

## **6.2. Spécificités régionales**

À la typologie nationale, une typologie complémentaire a été ajoutée pour les organismes de notre région afin de préciser davantage les éléments qui les caractérisent.

### **6.2.1. La présence requise ou non d'un personnel salarié régulier**

Plusieurs organismes communautaires s'appuient sur l'implication de bénévoles. Toutefois, d'autres organisations ont recours à du personnel salarié.

L'organisme sans permanence est défini comme étant celui qui, dans le contexte de sa mission et de ses activités de base, requiert l'implication de bénévoles, sans recours à du personnel salarié sur une base régulière. Les organismes sans permanence se retrouvent uniquement dans la typologie « Aide et entraide ».

Par ailleurs, l'organisme avec permanence est celui qui, dans le contexte de sa mission et de ses activités de base, requiert, outre l'implication de bénévoles, du personnel salarié sur une base régulière.

### **6.2.2. Le rayonnement de l'organisme**

Le rayonnement d'un organisme est constitué des multiples liens que cet organisme entretient avec un milieu plus ou moins étendu. Par exemple, les mesures prises pour faire connaître à la population visée son existence, sa mission, ses activités et ses services ainsi que les moyens mis en place pour rendre accessible l'organisme, à titre indicatif : les points de service<sup>7</sup>, les services de transport pour la clientèle, les déplacements du personnel sur le territoire, une ligne sans frais. Le rayonnement désigne aussi le déploiement stratégique des services d'une organisation, et ce, en réponse aux besoins de la population.

Notre région est composée de neuf municipalités régionales de comté (MRC) et d'une grande ville, soit la Ville de Lévis. Pour ce cadre, nous maintiendrons l'historique de MRC associée à la Ville de Lévis, soit les MRC de Chutes-de-la-Chaudière et Desjardins.

Il faut noter que le rayonnement de l'organisme est celui qui lui a été reconnu lors de son admission au PSOC. Si un organisme fait évoluer son territoire au cours des années, son rayonnement ne changera pas automatiquement pour le CISSS. Dans ce cas, l'organisme pourra faire une demande de révision afin d'ajuster son rayonnement avec sa réalité. On dira d'un organisme qu'il a un rayonnement municipal s'il dessert habituellement le territoire d'une ou de plusieurs municipalités, sans toutefois desservir toutes les municipalités d'un territoire de MRC. On retrouve des organismes avec un rayonnement municipal dans la catégorie des organismes d'aide et d'entraide et dans la catégorie des organismes de milieux de vie et soutien dans la communauté.

On parlera d'un organisme avec un rayonnement sur un territoire de MRC s'il s'agit d'un organisme qui dessert, sur une base régulière, toutes les municipalités d'un même territoire de MRC. Des organismes avec un tel rayonnement se retrouvent dans les typologies suivantes : « Aide et entraide », « Milieu de vie et soutien à la communauté », « Organismes d'hébergement. »

---

<sup>7</sup> Voir Annexe 3 pour plus de détails.

Pour les organismes qui interviennent auprès de plus d'une MRC sans être un organisme régional, il y a une distinction à faire entre ceux dont le rayonnement est inférieur à six MRC et ceux dont le rayonnement est supérieur à six MRC.

Les organismes dont le rayonnement est inférieur à six MRC sont considérés avoir un rayonnement de MRC. Toutefois, en ce qui concerne le financement, le calcul du budget de base requis sera bonifié en fonction de l'étendue du territoire couvert.

On considèrera que le rayonnement d'un organisme est sous-régional lorsque son rayonnement est supérieur à six MRC.

Enfin, un organisme régional aura un rayonnement et des actions sur l'ensemble des MRC de la région.

L'expérience et la situation réelle des organismes communautaires démontrent généralement que plus le rayonnement d'un organisme est étendu, plus cela génère des frais additionnels. Pensons, par exemple, aux frais d'un organisme dont les services seraient déployés sur plusieurs MRC : frais téléphoniques, frais de déplacement, frais de maintien d'un ou de plusieurs points de service, etc.

De plus, les éléments suivants devraient être considérés dans l'appréciation du rayonnement d'un organisme, à savoir :

- la grandeur du territoire;
- la densité de la population et ses particularités;
- le dynamisme et la volonté de rejoindre et desservir la population sur une base continue et régulière;
- la provenance des participants, des bénévoles, des membres témoignant d'un enracinement;
- l'appartenance naturelle et culturelle à une communauté;
- l'absence d'autres organisations réalisant des activités répondant à des besoins similaires.

Ainsi, des organismes qui en feraient la démonstration, pourraient se voir attribuer un rayonnement équivalent à une MRC, même s'ils n'en couvrent pas la totalité.

## Région administrative 12 - Chaudière-Appalaches



### 6.3. Reclassification

En cours d'évolution, un organisme pourrait faire le choix de modifier la nature même de sa mission ou l'étendue du territoire prévu à sa charte.

Il faut se rappeler qu'à l'origine, cet organisme avait été reconnu et financé par le CISSS, en fonction de sa charte et de sa mission. De telles modifications pourraient entraîner un changement au niveau de la typologie, ce qui pourrait avoir un impact financier.

Pour être reconnues, ces modifications doivent au préalable recevoir l'approbation du CISSS, à la suite de l'analyse faite à partir d'indicateurs établis, conjointement avec la Trocca. La décision sera alors prise par la permanence du CISSS. L'étude des dossiers des organismes qui feraient une demande de reclassification aura lieu sur une base continue.

À la conclusion du processus de reclassification, s'il advenait que l'organisme ne soit pas reconnu selon sa demande de reclassification, le financement se poursuivrait en fonction de la typologie initialement reconnue.

Un mécanisme d'appel est mis à la disposition des organismes qui ne seraient pas satisfaits des conclusions liées à leur demande de reclassification. Ces organismes pourront adresser au CISSS une demande de révision.

## **6.4. Le budget de base requis pour chaque type d'organisme<sup>8</sup>**

Le budget de base requis (BBR) est le montant d'argent total que l'organisme a besoin pour financer, d'une part, ses activités, d'autre part, les frais généraux, et le cas échéant, les frais salariaux liés à la réalisation de ses activités de base. Par activités de base, nous entendons celles pour lesquelles l'organisme a été créé ou qui sont reconnues par le CISSS.

Il va de soi que le budget de base requis n'est pas le même pour tous les organismes communautaires. Tout dépend de la typologie à laquelle chacun appartient, de son rayonnement et de la nécessité pour lui de recourir (ou non) régulièrement à du personnel salarié.

### **6.4.1. Le montant requis pour financer les activités liées au mouvement communautaire**

Les organismes communautaires sont des agents de transformation sociale dont les missions et les activités ne sont pas tributaires du réseau de la santé et des services sociaux, ni d'ailleurs des autres réseaux de services.

Conséquemment, le budget de base de chaque organisme communautaire comprend un montant afin qu'il réalise des activités de mobilisation auprès de ses membres, des activités liées à sa vie associative, ainsi que des activités de concertation avec les autres organismes communautaires, les établissements, les autres secteurs et partenaires.

### **6.4.2. Le montant requis pour financer les frais généraux liés à la réalisation des activités de base**

Pour un organisme communautaire, la réalisation des activités de base entraîne des frais généraux. Ce sont les frais de location et d'entretien d'un local, les frais de bureau tels que la papeterie, le téléphone, la poste, etc., ainsi que les frais administratifs.

### **6.4.3. Le montant requis pour financer les frais salariaux liés à la réalisation des activités de base**

Précisons d'entrée de jeu que le présent cadre de référence n'entend pas interférer dans la gestion que chaque organisme communautaire fait de la masse salariale dont il dispose.

On trouvera à l'Annexe 4 un tableau indiquant le budget de base requis pour financer les activités des organismes communautaires dans chaque typologie, en fonction de leur rayonnement.

## **6.5. Particularités pour les organismes d'hébergement**

Tel qu'il est mentionné dans la brochure du PSOC, conformément aux orientations ministérielles, le taux d'occupation minimum attendu est de 75 % en milieu semi-urbain et urbain (population de 75 000 habitants et plus) et de 50 % en milieu rural (population de 75 000 habitants et moins). La subvention en mission globale accordée à un organisme d'hébergement sera diminuée en proportion du manque à gagner, indiqué par le taux d'occupation, sauf s'il y a une autorisation à ce sujet.

### **6.5.1. Total pour le budget de base requis**

En additionnant les montants requis pour financer les activités liées au mouvement communautaire, les frais généraux et les frais salariaux liés à la réalisation des activités de base, on obtient le BUDGET DE BASE REQUIS pour chaque organisme communautaire. Le BBR est donc le financement de base qui permet la réalisation de la mission d'un organisme reconnu. L'année de référence qui a servi pour le calcul des BBR est 2015-2016. Il est ajusté annuellement, selon le taux d'indexation prévu par le MSSS pour les organismes communautaires. On trouve

---

<sup>8</sup> Dans la gestion d'un organisme communautaire, ces trois montants peuvent être considérés globalement, de telle sorte que l'un peut être diminué au profit d'un autre, par exemple.

à l'Annexe 4 le BBR pour chacune des typologies. Pour les organismes dont le rayonnement est au-delà d'une MRC, un montant supplémentaire s'ajoute par MRC desservie.

### **6.5.2. La contribution du CISSS de Chaudière-Appalaches**

Compte tenu de la nature du mouvement communautaire et en raison de la contribution des organismes à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population, le cadre de référence prévoit que le CISSS fournit un soutien financier aux organismes communautaires, à titre de complément au soutien fourni par les communautés où œuvrent ces organismes.

### **6.5.3. La contribution de la communauté et des autres sources de revenus**

Historiquement, le Programme de soutien aux organismes communautaires a eu pour objectif d'apporter un appui financier complémentaire à celui de la communauté. Afin de favoriser l'ancrage des organismes communautaires dans leur communauté, le CISSS maintient la contribution attendue de la communauté à 15 %. Exceptionnellement, s'il était constaté dans la pratique que certains organismes communautaires ne peuvent recueillir 15 % dans leur communauté, une analyse de la situation de ces organismes serait effectuée. Cependant, les organismes communautaires dont la subvention du PSOC dépasse 85 % de leur budget de base requis maintiendront leur subvention. Les regroupements ne sont pas soumis à cet énoncé.



## 7. Critères de priorisation pour accéder au financement

D'année en année, de nouveaux organismes se voient confirmer leur admissibilité au PSOC. Cette reconnaissance ne donne pas automatiquement accès à un soutien financier.

Considérant qu'il sera impossible d'accorder du financement à tous les nouveaux organismes reconnus année après année, le conseil d'administration du CISSS choisira parmi les organismes demandeurs ceux qui auront accès au soutien financier, et ce, en fonction des disponibilités financières.

Pour ce faire, le CISSS prendra compte des éléments suivants :

- le budget disponible;
- les orientations ministérielles;
- l'impact financier récurrent et progressif;
- l'objectif de consolidation et de développement des organismes déjà financés;
- les besoins émergents ou non couverts.

De façon plus spécifique, les **quatre critères** suivants seront utilisés par le CISSS afin de pondérer la priorisation :

- Les activités de l'organisme s'inscrivent dans les priorités retenues par le CISSS ou par le Ministère. Aux fins d'application, le CISSS tiendra compte des orientations ministérielles;
- L'organisme est classifié dans un programme-service où on retrouve un écart de financement sur une base régionale;
- La date de l'année budgétaire de confirmation de l'admissibilité de l'organisme. Ainsi, un organisme qui serait opérationnel et en attente depuis plusieurs années serait priorisé pour ce critère par rapport à un organisme qui vient tout juste d'être admis;
- L'organisme démontre de la rigueur dans sa gestion et fait la démonstration d'un apport évident aux besoins des citoyennes et des citoyens de son milieu.

## 8. Répartition annuelle des budgets de développement consentis aux organismes communautaires

Conformément au principe 11 du présent cadre de référence et selon la hauteur des budgets de développement et d'équité consentis annuellement, le conseil d'administration du CISSS détermine la hauteur des budgets qui seront dévolus au PSOC. Cette enveloppe budgétaire sera ensuite répartie de la façon suivante :

- 85 % en financement à la mission globale pour des organismes déjà financés (incluant l'impact de la reclassification);
- 10 % en ententes pour le financement d'activités spécifiques;
- 5 % en financement à la mission globale pour des organismes admis, mais non financés. Afin d'assurer la pérennité de ces organismes, un nouvel organisme recevra, dès la première année, 20 % du budget de base requis prévu au cadre de référence pour ce type d'organisme, jusqu'à un maximum de 20 000 \$;

Dans un souci d'attribution équitable, les budgets de développement accordés en financement à la mission globale pour des organismes déjà financés seront répartis en fonction du paramètre suivant : plus un organisme est loin de son budget de base requis, plus son budget de développement sera augmenté.

### 8.1. Indexation et financement

Annuellement, tous les organismes communautaires reçoivent une indexation au taux prévu par le Ministère ainsi que la confirmation de leur financement annuel. Le CISSS peut retenir un ou plusieurs versements, diminuer le montant annuel de la subvention ou révoquer son soutien financier dans l'une des situations suivantes, et ce, en respect de la convention :

- L'organisme n'agit plus en respect de sa mission;
- L'organisme ne se conforme plus aux critères d'admissibilité et d'analyse du PSOC (Référence : *Santé et Services sociaux, Programme de soutien aux organismes communautaires*);
- L'organisme ne s'est pas conformé à la reddition de comptes (Référence : *La reddition de comptes dans le cadre du soutien à la mission globale*);
- L'organisme présente un excédent financier accumulé non affecté supérieur à 25 % de ses dépenses annuelles. La situation de surplus doit être appréciée dans son ensemble et prendre en considération différents éléments, notamment la justification présentée par l'organisme, la proportion du PSOC sur les revenus totaux, l'évolution et la nature des surplus non affectés (situation récurrente ou ponctuelle);
- L'organisme n'a pas présenté sa demande de subvention dans les délais requis.

## **9. Application du cadre de référence**

Le CISSS de Chaudière-Appalaches est responsable de la mise en application du présent cadre de référence.

Le suivi de l'application du cadre se fera par un comité de vigie Trocca / CISSS qui se rencontrera au moins une fois par année, selon les modalités qui seront convenues entre les deux parties.

Le CISSS se dote d'un mécanisme d'évaluation et de révision du cadre de référence pour l'application du PSOC. Le mécanisme se fera aux trois ans, en arrimage avec le renouvellement de la *Convention de soutien financier dans le cadre du soutien à la mission globale des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux*.

# **ANNEXE 1 – Distinction entre action communautaire et action communautaire autonome<sup>9</sup>**

## **Critères qui s'appliquent aux organismes communautaires**

- Être un organisme à but non lucratif;
- Être enraciné dans la communauté;
- Entretenir une vie associative et démocratique;
- Être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations.

## **Critères qui s'appliquent aux organismes communautaires autonomes**

En plus de répondre aux quatre critères précédents :

- Avoir été constitué sur l'initiative des gens de la communauté;
- Avoir une mission qui favorise la transformation sociale;
- Faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges axées sur la globalité des situations problématiques;
- Être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public.

---

<sup>9</sup> Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, *Cadre de référence en matière d'action communautaire*, 2004.

## ANNEXE 2 – Balises d'interprétation des critères d'admissibilité<sup>10</sup>

### 1. Premier critère : être un organisme à but non lucratif

Être constitué en personne morale à but non lucratif au Québec et réaliser la majorité de ses activités au Québec.

- Acte constitutif en vertu de la Loi sur les compagnies du Québec, partie III.
- Charte, rapport d'activité, rapport annuel et plan d'action.

### 2. Deuxième critère : être enraciné dans la communauté

2.1. L'organisme invite les membres de la collectivité visée par sa mission et ses activités à s'associer à son développement; par exemple, des comités, groupes de travail ou autres mécanismes témoignent de la place occupée par les membres de la collectivité.

- Outils de communication de l'organisme ou annonce publics ou rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel.

2.2. La communauté visée par la mission de l'organisme est représentée au conseil d'administration.

- Charte de l'organisme ou statuts et règlements ou rapport d'activité, rapport annuel.

2.3. L'organisme est en rapport avec d'autres organismes communautaires ou avec d'autres instances du milieu : il participe à des tables de concertation ou il partage des ressources ou échange des services ou il siège au conseil d'administration d'autres organismes communautaires.

- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.

2.4. Lorsqu'il évalue que sa mission ou ses activités s'y prêtent, l'organisme travaille en concertation (détermination de besoins, échanges d'informations, planification d'actions communes, participation à des comités, groupes de travail ou conseils d'administration, etc.) avec différents intervenants issus d'instances gouvernementales, paragouvernementales ou privées : CLSC, CRD, municipalités, chambres de commerce, entreprises, etc.

- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.

2.5. L'organisme effectue des démarches afin de recevoir du soutien de la communauté ou d'autres bailleurs de fonds : prêt de locaux, accès à des équipements divers, à de l'expertise professionnelle ou à du soutien financier.

---

<sup>10</sup> Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, *Cadre de référence en matière d'action communautaire*, 2004.

- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.
- 2.6. L'organisme permet à la communauté visée par sa mission ou par ses activités de faire valoir son point de vue sur les activités qu'il réalise ou sur ses services : comité ou autre structure chargée d'analyser les réactions des personnes relativement à ses services : forum, assemblée, colloque, etc.
- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.
- 2.7. Les gens de la communauté manifestent leur intérêt à l'égard de l'organisme par diverses formes d'engagement bénévole : appui bénévole pour l'organisation ou la réalisation d'activités ou pour l'exécution de tâches administratives, militantisme, etc.
- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action indiquant, entre autres, les tâches effectuées par des bénévoles autres que les membres du conseil d'administration, etc.
- 2.8. L'organisme fait des efforts pour recruter des bénévoles et pour les soutenir (formation et encadrement).
- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel.
- 2.9. L'organisme, lorsqu'il évalue que sa mission ou ses activités s'y prêtent, manifeste sa présence à la communauté en offrant ses services et son expertise lorsque la communauté est touchée par des événements particuliers. Exemples d'événements marquants survenus au cours des dernières années : déluge, crise du verglas.
- Communications publiques ou documents jugés pertinents par l'organisme et attestant sa volonté de collaborer avec les instances publiques visées ou avec d'autres organisations.

### 3. Troisième critère

#### 3.1. Premier volet : entretenir une vie associative

##### 3.1.1. L'organisme recherche activement l'engagement de ses membres ou des personnes qui bénéficient de ses services ou de son intervention.

- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel ou mécanismes de recrutement mis en place ou outils de communication qui font connaître l'organisme : dépliants, revues, etc.

##### 3.1.2. Tout en se montrant respectueux de la liberté des membres de déterminer leur niveau d'engagement, l'organisme favorise la participation de ceux-ci et leur fait connaître ses besoins de soutien par différents outils de communication : bulletin, journal, revue, site Internet, sessions de formation ou d'éducation ouvertes à l'ensemble des membres pour faire connaître les situations problématiques abordées par l'organisme.

- Règlements généraux ou règles de régie interne prévoyant la création de groupes de travail, de comités, d'instances d'orientation ou rapport d'activité ou plan d'action ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.

- 3.1.3. L'organisme met en place des dispositifs de consultation qui permettent à ses membres de faire entendre leur point de vue dans ses instances et de s'exprimer sur les différents aspects de son évolution : création de groupes de travail, de discussion ou colloques, séminaires, activités d'information, etc.
- Avis de convocation à l'assemblée annuelle ou rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel.
- 3.1.4. L'organisme met à profit l'expérience de son personnel, sollicite son expertise et favorise sa participation à ses instances démocratiques et aux sessions de travail ou aux groupes de discussion portant sur les orientations de l'organisme.
- Charte ou règlements généraux qui prévoient la représentation du personnel au conseil d'administration ou rapport d'activité, rapport annuel.
- 3.1.5. L'organisme consulte aussi les personnes qui offrent leurs services bénévolement ou qui s'investissent dans ses activités : participation au conseil d'administration ou aux instances d'orientation, mise en place de mécanismes particuliers destinés aux bénévoles, etc.
- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel.
- 3.1.6. L'organisme mène des actions qui indiquent sa volonté de favoriser des rapports harmonieux entre le conseil d'administration, les personnes salariées et les personnes engagées dans les activités de l'organisme sur une base bénévole ou militante : organisation de sessions de formation sur le fonctionnement de l'organisme, sur sa mission ou ses activités ou adoption d'une politique de gestion intégrant les besoins de l'ensemble des parties en cause : administrateurs, gestionnaires, personnel rémunéré et bénévole, ou développement de mécanismes de communication permettant à toutes les personnes visées de faire valoir leur point de vue, ou organisation d'activités ou mise en place de mécanismes destinés à reconnaître le travail bénévole.
- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel.
- 3.2. Deuxième volet : entretenir une vie démocratique
- 3.2.1. L'organisme tient une assemblée générale annuelle de ses membres. Les administrateurs soumettent aux membres les documents suivants : un bilan, un relevé des recettes et des dépenses, un rapport du vérificateur, le cas échéant, tous les autres renseignements relatifs à la situation financière exigés par l'acte constitutif de l'organisme ou par les règlements.
- Avis de convocation et rapport d'une assemblée générale où il y a quorum.
- 3.2.2. Les membres réunis en assemblée annuelle approuvent les états financiers du dernier exercice.
- Rapport d'assemblée annuelle ou rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel.
- 3.2.3. L'organisme agit conformément aux objets de sa charte.

- Les documents suivants concordent avec la charte de l'organisme : procès-verbal de l'assemblée annuelle ou rapport annuel ou plan d'action annuel.
- 3.2.4. L'organisme est respectueux de ses règlements généraux et les règlements adoptés par le conseil d'administration sont soumis aux membres qui doivent les ratifier par un vote à la majorité simple des voix, à moins que les règlements généraux prévoient d'autres dispositions.
- Rapport d'activité, rapport annuel ou procès-verbal de l'assemblée annuelle.
- 3.2.5. L'organisme se montre respectueux des droits fondamentaux et applique les normes minimales du travail.
- Statuts et règlements généraux ou rapport d'activité, rapport annuel ou rapport financier.
- 3.2.6. Le conseil d'administration est composé en majorité de personnes que la mission de l'organisme concerne ou, lorsque l'organisme évalue que sa mission ou que le contexte d'intervention s'y prête, de personnes représentant les usagères ou les usagers des services de l'organisme.
- Statuts et règlements généraux ou procès-verbal de l'assemblée annuelle.
- 3.2.7. Le conseil d'administration de l'organisme est élu démocratiquement : invitation, par les outils de communication, qui vise tous les membres à soumettre des candidatures, affichage des candidatures, élection en assemblée annuelle ou par des collèges électoraux eux-mêmes démocratiques.
- Règlements généraux : modalités simples, connues et largement diffusées ou procès-verbal de l'assemblée annuelle ou rapport d'activité.
- 3.2.8. Le conseil d'administration actif.
- Le conseil d'administration se réunit régulièrement entre les assemblées générales annuelles.
- 3.2.9. L'organisme fait preuve d'une gestion transparente au regard de sa planification annuelle, de l'adoption de ses orientations et de ses choix budgétaires.
- Les bilans et états financiers sont accessibles aux membres ainsi que les autres documents officiels de l'organisme.
- 3.2.10. Les membres de l'organisme sont en majorité des personnes issues de la communauté visée par l'organisme.
- Charte ou statuts et règlements ou rapport d'activité, rapport annuel.
- 3.2.11. L'adhésion est libre et les modalités pour devenir membre sont simples et transparentes.
- Charte ou statuts et règlements.



- 3.2.12. Les modalités pour devenir membre de l'organisme ou participer à ses activités sont respectueuses de la Charte des droits et libertés de la personne : l'organisme démontre, par ses pratiques, une ouverture à toutes les personnes visées. Il faut rappeler que l'article 20 de la Charte des droits et libertés de la personne stipule que certaines distinctions sont réputées non discriminatoires lorsqu'elles sont justifiées par le caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif de l'organisme. Ainsi, un organisme de femmes n'est pas tenu d'accueillir dans ses rangs un homme qui en ferait la demande.
- Statuts et règlements généraux ou procès-verbal de l'assemblée annuelle.

#### **4. Quatrième critère : être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations**

- 4.1. Tous les membres du conseil d'administration sont membres de l'organisme.
- Statuts et règlements, rapport d'activité, rapport annuel, procès-verbal de l'assemblée annuelle.
- 4.2. La définition de la mission et des orientations de l'organisme résulte de la volonté des membres de l'organisme et des administrateurs qui prennent leurs décisions au sein d'instances démocratiques.
- Charte de l'organisme, règlements généraux, rapport d'activité, rapport annuel, procès-verbal de l'assemblée annuelle.
- 4.3. Les politiques relatives aux approches et aux pratiques de l'organisme sont déterminées par l'organisme lui-même et sont le fruit de son expertise. L'organisme n'est pas soumis aux règles d'un ordre professionnel.
- Charte de l'organisme, règlements généraux, rapport d'activité, rapport annuel, procès-verbal de l'assemblée annuelle.

#### **5. Cinquième critère : avoir été constitué sur l'initiative des gens de la communauté**

- 5.1. La création de l'organisme résulte de la volonté de citoyennes ou de citoyens. L'organisme, bien qu'il soit à but non lucratif, n'a pas été créé à l'initiative gouvernementale.
- Charte ou règlements généraux ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.
- 5.2. La mission de l'organisme a été déterminée à l'origine par les membres fondateurs. La mission de l'organisme n'a pas été déterminée pour satisfaire spécifiquement à l'application d'une loi ou d'un règlement ou la mission de l'organisme n'a pas été déterminée pour répondre spécifiquement aux objectifs ou aux paramètres d'une mesure, d'une orientation ou d'un programme gouvernemental.
- Charte ou règlements généraux ou contexte de mise en œuvre de la mesure ou du programme ou autres documents d'orientation jugés pertinents par l'organisme.
- 5.3. L'organisme a été créé pour exécuter des mandats définis démocratiquement par ses membres et par la collectivité visée. Les mandats de l'organisme ne lui sont pas dictés ou imposés par une instance gouvernementale.

- Charte ou règlements généraux ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.

5.4. Si l'organisme a réorienté ou procédé à l'évaluation de sa mission, la réorientation ou l'évaluation reflétait la volonté des membres et des administrateurs de l'organisme.

- Rapport d'activité, rapport annuel, procès-verbal de l'assemblée annuelle, autres documents jugés pertinents par l'organisme.

## 6. Sixième critère : avoir une mission qui favorise la transformation sociale

6.1. *Mission sociale* : la mission de l'organisme est essentiellement dans le champ de l'action sociale, du développement social et de la transformation sociale.

- Charte ou règlements généraux ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.

6.2. *Mission sociale propre à l'organisme* : c'est l'organisme lui-même qui définit sa mission et ses orientations et cela se traduit dans l'originalité et la spécificité de son action (approches d'intervention et pratiques).

- Charte ou règlements généraux ou rapport d'activité, rapport annuel.

6.3. *Mission de transformation sociale* : l'organisme vise, tant sur le plan collectif qu'individuel :

- l'appropriation des situations problématiques;
- la prise ou la reprise de pouvoir;
- la prise en charge.

Divers moyens adaptés aux besoins de la population et inspirés des pratiques alternatives et des pratiques d'éducation populaire autonome sont mis en œuvre pour appliquer ces objectifs de transformation sociale :

- sessions de formation;
- débats;
- ateliers;
- animation de groupes de travail ou de discussion;
- publication de documents d'information, etc.;
- rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.

6.4. *Mission de transformation* :

L'organisme démontre :

Qu'il est capable de déterminer de nouveaux besoins ou qu'il répond aux besoins de la communauté visée, entre autres, par sa participation à ces luttes visant des changements à caractères politiques ou conduisant à une plus grande justice sociale et au respect des droits des citoyennes et des citoyens (droits existants ou à faire reconnaître).

Qu'il contribue à l'amélioration des conditions de vie et de travail.

- Rapport d'activité, rapport annuel, ou plan d'action annuel ou autres preuves jugées pertinentes par l'organisme.
7. **Septième critère : faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges axées sur la globalité des situations problématiques**
- 7.1. *Pratiques citoyennes* : l'approche de l'organisme comporte une dimension collective, entre autres, l'organisme essaie de mobiliser les personnes visées autour d'enjeux collectifs (consultations, assemblées, diffusion de l'information appropriée, activités d'éducation populaire autonome, etc.).
- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel.
- 7.2. *Pratiques citoyennes* : l'organisme a une structure de travail et des approches qui font appel à l'initiative des personnes qui participent à ses activités. Il sollicite ses membres pour mettre au point de nouvelles approches de travail ou former des comités, des groupes de travail ou d'autres instances.
- Rapport d'activité, rapport annuel ou plan d'action annuel ou autres documents jugés pertinents par l'organisme.
- 7.3. *Approche large, axée sur la globalité des situations problématiques abordées* : l'organisme met en pratique une approche globale d'intervention :
- Création de mécanismes ou de structures d'éducation et d'information sur les dossiers traités;
  - Élaboration d'intervention particulière ou de services pour agir plus spécifiquement sur les causes des situations problématiques;
  - Élaboration d'outils d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des résultats qualitatifs visés et améliorer l'action à venir;
  - Dans les situations problématiques abordées, l'organisme traite les aspects relatifs à la défense collective des droits : organisation d'activités d'information, de sensibilisation, d'éducation à la défense collective des droits ou autres activités collectives de promotion et de défense des droits;
  - L'organisme travaille en collaboration et en solidarité avec d'autres ressources du milieu, en vue de réaliser son approche globale, ou, lorsque cela s'avère utile ou nécessaire, oriente vers d'autres ressources pour assurer la réponse à des aspects particuliers d'une situation qui ne relève pas de son champ d'action propre.
8. **Huitième critère : être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public**
- 8.1. *Indépendance inscrite dans la mission* : l'organisme, par sa mission et ses documents constitutifs, est libre de déterminer la composition de son conseil d'administration. Aucune loi ni aucun règlement ou programme gouvernemental n'obligent l'organisme à solliciter la présence de représentants d'instances publiques à son conseil d'administration.
- Charte : ne contient pas de référence quant à la nécessité d'avoir des représentants du gouvernement au conseil d'administration, que ce soit en vertu d'une loi, d'un règlement ou de la volonté des personnes ayant créé l'organisme.
- 8.2. *Indépendance inscrite dans les règlements* : la composition du conseil d'administration est indépendante du réseau public et des autres bailleurs de fonds.

- Règlements.

8.3. *Indépendance résultant des agissements de l'organisme* : les personnes élues ou nommées au conseil d'administration sont indépendantes du réseau public. Les personnes siégeant au conseil d'administration ne représentent formellement aucune instance gouvernementale.

- Rapport d'assemblée annuelle ou rapport d'activité, rapport annuel.

## ANNEXE 3 – Définition de point de service

### Point de service

Comme mentionnée précédemment, la notion de point de service est récente et se rapporte dans le présent cadre aux ententes pour le financement d'activités spécifiques. La présence d'un point de service n'est pas reconnue dans le calcul du budget de base requis. Cette première étape permettra de mieux circonscrire les initiatives et les besoins des organismes en ce sens et d'en documenter les impacts financiers et organisationnels. Voici la définition et les critères qui serviront de point de référence pour analyser cette modalité de service.

### Définition du point de service

L'organisme réalise sa mission et dispense de façon régulière et stable des activités et des services à la population à partir d'installations différentes, mais relevant de la responsabilité d'une seule corporation.

Les critères de reconnaissance et de financement de base d'un point de service :

- **L'incorporation** : le point de service fait partie de la corporation. Il y a une seule et même corporation pour l'ensemble des installations. La corporation elle-même (organisme d'origine) doit être déjà reconnue et financée avant que le point de service soit lui-même reconnu et admissible à un financement qui lui est propre.
- **La mission** : comme l'organisme et le point de service appartiennent à la même corporation, ils partagent la même mission (objets de la charte d'incorporation).
- **Le conseil d'administration** : la corporation dans son ensemble est dirigée par un seul conseil d'administration. Il est toutefois important que la population du secteur visé par le point de service soit représentée au sein de cette instance décisionnelle.
- **La typologie** : la typologie du point de service ne peut pas être différente par ses activités que celle d'origine de la corporation.
- **Les activités** : le point de service doit constituer un lieu où s'actualise pleinement la mission de la corporation à travers une gamme d'activités et de services. Pour être reconnu comme tel, le point de service doit donc être davantage en prolongement et en complémentarité des activités de l'organisme d'origine. Si les activités du point de service et de l'organisme d'origine peuvent être différentes, il est essentiel qu'elles soient toutes en lien avec la mission et les orientations prises par la corporation par le biais de ses instances décisionnelles. Pour être reconnu et considéré comme admissible à un financement, le point de service doit être en opération de façon régulière et stable depuis un minimum d'une (1) année.
- **Enracinement dans la communauté** : le point de service doit représenter un lieu d'appartenance pour sa communauté. Il se doit d'être en lien étroit avec son milieu et doit détenir une certaine autonomie d'action et un « caractère » qui le distingue de l'organisme d'origine.

## ANNEXE 4 – Budget de base requis

En respect du principe 1 : tous les ajouts, les modifications au PSOC et à la convention de soutien financier, effectués par le MSSS, ont prévalence sur le présent cadre. Le présent document ne constitue pas un engagement financier de la part du CISSS, mais plutôt l'expression de sa reconnaissance envers la contribution des organismes communautaires au bien-être de la population de Chaudière-Appalaches et sa volonté de viser la consolidation de leur financement.

En additionnant les montants requis pour financer les activités liées au mouvement communautaire, les frais généraux et les frais salariaux liés à la réalisation des activités de base, on obtient le BUDGET DE BASE REQUIS pour chaque organisme communautaire. Le BBR est donc le financement de base qui permet la réalisation de la mission d'un organisme reconnu. L'année de référence qui a servi pour le calcul des BBR est 2015-2016. Il est ajusté annuellement, selon le taux d'indexation prévu par le MSSS pour les organismes communautaires. Pour les organismes dont le rayonnement est au-delà d'une MRC, un montant supplémentaire s'ajoute par MRC desservie.

TYPOLOGIE	MUNICIPAL	MRC	2 À 5 MRC	SOUS-RÉGIONAL	RÉGIONAL
<b>ORGANISME D'AIDE ET ENTRAIDE</b> Sans permanence	22 000 \$	36 000 \$	Plus 1 260 \$ par MRC additionnelle desservie	À partir de 6 MRC, plus 1 260 \$ par MRC additionnelle desservie	48 600 \$
Avec permanence	136 000 \$	142 400 \$	Plus 6 400 \$ par MRC additionnelle desservie	À partir de 6 MRC, plus 6 400 \$ par MRC additionnelle desservie	200 000 \$
<b>ORGANISME DE SENSIBILISATION, PROMOTION ET DÉFENSE DES DROITS</b> Avec permanence					200 000 \$
<b>ORGANISME DE MILIEUX DE VIE ET SOUTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ</b> Avec permanence	212 800 \$	219 520 \$	Plus 6 720 \$ par MRC additionnelle desservie	À partir de 6 MRC, plus 6 720 \$ par MRC additionnelle desservie	280 000 \$
<b>ORGANISME D'HÉBERGEMENT</b> Avec permanence	270 000 \$	298 000 \$	Plus 28 000 \$ par MRC additionnelle desservie	À partir de 6 MRC, plus 28 000 \$ par MRC additionnelle desservi	550 000 \$
<b>ORGANISME DE REGROUPEMENT RÉGIONAL</b>	-	-	-	-	200 000 \$

## Bibliographie

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE CHAUDIÈRE-APPALACHES. *Cadre de référence sur les interactions de l'Agence de la santé et des services sociaux, des centres de santé et des services sociaux, des établissements régionaux et des organismes communautaires*, 2010.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES. *Cadre de référence sur les modalités de collaboration et d'ententes de services entre les organismes communautaires et les établissements*, 2006.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES. *Les organismes communautaires, une contribution essentielle et originale à la santé et au bien-être de nos communautés – Cadre de référence pour l'application régionale du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)*, 2010.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, 2001.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Programme de soutien aux organismes*, 2015-2016.

SECRETARIAT À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME DU QUÉBEC. *Cadre de référence en matière d'action communautaire*, 2004.







**Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches**

**Québec** 

[www.cisss-ca.gouv.qc.ca](http://www.cisss-ca.gouv.qc.ca)

