

Planification stratégique 2021-2023



Adopté au conseil d'administration du 17 décembre 2020

▶▶▶ Introduction

En conformité avec la politique de gouvernance des organismes mandataires de la Ville de Terrebonne et en continuité avec la planification stratégique 2018-2020, le conseil d'administration et la direction de Cité GénérAction 55+ ont élaboré la planification pour les trois prochaines années.

Rappelons que la planification stratégique permet de faire le point sur l'état de l'organisation, la projeter dans l'avenir et donner un sens aux actions à entreprendre pour atteindre les résultats souhaités. La planification stratégique :

- Propose une analyse de l'organisation afin de connaître ses ressources, ses atouts et ses faiblesses ;
- Vise à identifier les opportunités et les risques dans l'environnement ;
- Identifie des priorités pour l'atteinte des objectifs de l'organisation;

Et ce, à partir de la mission et des valeurs de Cité GénérAction 55+.

▶▶▶ Mission

La Cité est un milieu de vie communautaire offrant des activités récréatives et des services dédiés à la socialisation, à la valorisation et au développement des personnes âgées de 55 ans et plus.

Mission, Cadre conceptuel Cité GénérAction 55+, janvier 2017

Cité GénérAction 55+, s'appuyant sur le principe du « par et pour les membres » vise donc à :

- Favoriser la socialisation des aînés et contrer l'isolement;
- Faire en sorte que les aînés se sentent valorisés par leur implication et leur investissement de temps au service des citoyens;
- Développer et maintenir le bien-être physique et psychologique des aînés.

LA RÉALISATION DE SOI:

La participation et l'implication dans le milieu de vie qu'est Cité 55+ suscitent un cheminement qui permet à la fois d'utiliser son potentiel, d'y trouver du plaisir à accomplir et d'atteindre un mieux-être individuel et collectif.

L'OUVERTURE AUX AUTRES:

La Cité se veut un milieu accessible, une véritable communauté d'appartenance dont les membres démontrent de la considération envers tous dans le respect de la diversité des personnes, des besoins, des intérêts et des capacités.

L'ENGAGEMENT SOCIAL:

Selon le concept du « par et pour », Cité GénérAction 55 + favorise et encourage fortement l'engagement bénévole et l'initiative des usagers dans différentes responsabilités fonctionnelles au sein de la Corporation. L'engagement social renvoie à la notion d'implication dans la communauté au service du citoyen, la poursuite du bien commun, la pérennité de l'intervention et se traduit par des efforts concrets de concertation, de partenariat et d'échanges.



▶▶▶ Méthodologie

Afin d'identifier les bases de la planification stratégique des prochaines années, le conseil d'administration et la direction de Cité 55+ ont procédé à une cueillette d'informations par le biais de deux sondages.

Phase 1 :

- Consultation de personnes occupant une position privilégiée pour poser un regard sur l'organisation (responsables de CAM, membres du personnel, bénévoles de l'Accueil, membres du conseil d'administration, certains professeurs/animateurs et partenaires). L'utilisation de trois questions ouvertes, permettant de formuler et de préciser les questions du deuxième sondage.
- Taux de réponse : 56% (38/68 personnes)

Phase 2 :

- Consultation de l'ensemble des membres de Cité GénérAction 55+. Afin d'être convivial, le sondage contenait des questions avec choix de réponses d'une question ouverte. Notons que 245 membres, sans internet, ont été rejoints pour répondre par téléphone au sondage.
- Taux de réponse : 52% (1194/2300 personnes)

1. LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

Les membres ayant répondu au sondage identifient que Cité 55+ répond à un besoin de divertissement (90.7%), de socialisation (90.4%), d'information (85.3%), de mise en forme (81.1%), d'apprentissage (80.2%) et de performance (54,2%).

« Un lieu où l'on se sent heureux de pouvoir retrouver son cœur d'enfant. »

« Cité 55+ est un exemple de service que toutes les municipalités devraient développer pour leurs concitoyens. »

2. LES FORCES

Cité GénérAction 55+ est constituée avant tout de personnes mobilisées et engagées.

Le mode de fonctionnement de Cité s'appuie sur la quantité, la qualité et l'implication des membres bénévoles. Le dynamisme, le dévouement, la passion, la participation des membres donnent un caractère spécifique à Cité 55+.

« Le concept du « par nous, pour nous », donc du bénévolat, rend l'accès aux activités abordable pour tous et incite les participants à assurer sa pérennité. »

« La Cité permet d'utiliser notre potentiel dans le plaisir et l'accomplissement. »

Le personnel, la collaboration de la direction, l'administration et la gestion rigoureuse permettent de planifier, d'organiser et de réaliser des activités répondant aux besoins de la clientèle. La qualité de la gouvernance détermine les fondements de l'organisation.

« La passion des gens contribue au développement de la Cité. C'est chez eux. »

Cité GénérAction 55+ est plus qu'un lieu, c'est un milieu de vie où on s'active.

La programmation d'activités (culturelles, sociales, sportives) est accessible, diversifiée, donne de l'information utile, garde les membres actifs, offre des « choix » et suscite un haut taux de participation par la disponibilité de ressources physiques et humaines.

« Cité 55+ contribue à inculquer de saines habitudes de vie aux membres pour aider au prolongement de l'autonomie et au maintien du système cognitif. »

Les activités, le Bistro, la clarté des aires communes sont également prétexte à la socialisation, au rassemblement, à la création de liens, à la fraternité dans un climat de bonne humeur. Les membres expriment un sentiment d'appartenance, un attachement à cette « grande famille ».

« Réponds de façon exceptionnelle aux besoins de socialisation de la clientèle visée. »

« Endroit favorable pour tisser des liens d'amitié en toute quiétude. »

Cité GénérAction 55+ est un endroit unique où s'actualisent une vision et des valeurs.

L'accueil, les sourires, la courtoisie, l'écoute, l'empathie, l'ouverture et la générosité entre les membres, la valorisation et l'utilisation du potentiel des personnes et ce, dans une ambiance conviviale, font de Cité 55+ un milieu qui encourage la réalisation de soi et l'implication de chacun.

3. ASPECTS À AMÉLIORER

Cité GénérAction 55+ doit demeurer à l'écoute des besoins des membres.

Pour assurer le fonctionnement de Cité 55+, un accent supplémentaire doit être accordé à la gestion des bénévoles et ce du recrutement aux mécanismes de rétention et du soutien spécifique aux CAM. La sécurité, notamment par la validation de la carte de membre à l'Accueil, l'accessibilité pour les résidents plus éloignés, les communautés culturelles et pour ceux qui travaillent, le processus d'inscription pour ceux qui n'ont pas d'ordinateur, sont des aspects soulevés par les gens consultés. L'écoute et la communication (entre les employés, entre les bénévoles, entre l'administration et les bénévoles) est au cœur de la cohérence et de la qualité du climat organisationnel.

Cité GénérAction 55+ doit poursuivre le développement des services et de la programmation.

La gratuité des activités (notamment par la collaboration avec des partenaires) et la priorisation de celles-ci dans l'utilisation des locaux demeurent primordiales. L'organisation de soirées thématiques, de sorties culturelles dans les environs et l'augmentation de places disponibles dans les activités sont suggérées. Au plan des services, plus de rapidité et plus d'heures d'ouverture pour le Bistro et une approche plus uniforme pour l'Accueil, sont souhaités.

Cité GénérAction 55+ doit améliorer l'utilisation de l'espace et des plages horaire disponibles.

Avec un haut taux de fréquentation, le manque d'espace se fait sentir à plusieurs niveaux (rangements, locaux pour les employés et les bénévoles, locaux pour les activités, stationnement). La présence de non-membre et la sous-utilisation du boulodrome questionnent. Une extension des heures d'ouverture (soir et fin de semaine) et une meilleure utilisation des plages horaires (entre autres, afin de rejoindre les 55 ans et plus qui travaillent), l'utilisation de locaux externes et le covoiturage sont des pistes de solution avancées.

« Nous sommes victimes de nos succès! Il y a une augmentation marquée des membres au cours des dernières années et tous les CAM compétitionnent pour plus de plages horaires, de plus grands espaces pour accommoder les membres en respectant les normes de santé et de sécurité. »

▶▶▶ Priorités

Selon le sondage (phase 2) réalisé auprès de l'ensemble des membres, les thèmes prioritaires qui devraient être traités pour les trois prochaines années sont :

- Assurer la gratuité des activités libres (95.6%)
- Améliorer l'utilisation des espaces (94.1%)
- Assurer la pérennité du bénévolat (92.7%)
- Faciliter le processus d'inscription (90.8%)
- Développer de nouveaux partenariats financiers (90.6%)
- Améliorer la diversité des activités culturelles, sociales et sportives (89.2%)
- Recruter de nouvelles clientèles (80.4%)
- Améliorer l'accessibilité à Cité 55+ (covoiturage, etc.) (79.2%)
- Développer l'offre d'activités en ligne (65.3%)

Jumelé avec les éléments à améliorer et les pistes d'action identifiées lors du premier sondage réalisé, nous regroupons le contenu autour de quatre priorités pour les trois prochaines années :

- | | |
|---------------------|---|
| Priorité # 1 | Ajuster la programmation en fonction des besoins des membres et de la communauté |
| Priorité # 2 | Utiliser les espaces de manière efficiente et optimale |
| Priorité # 3 | Pérenniser le bénévolat et l'implication des membres |
| Priorité # 4 | Maintenir les acquis et évaluer les impacts |