



**Catholic Family Services of Durham**  
**Services à la famille catholiques de Durham**

# **PLAN STRATÉGIQUE**

2016-2021

## **Notre mission**

Services à la famille catholiques de Durham s'engage à accroître le mieux-être relationnel, émotionnel et social des personnes et des familles, sans égard à leurs croyances, en offrant des services de soutien, de counselling et de sensibilisation.

## **Valeurs**

Services à la famille catholiques de Durham s'appuie sur les valeurs suivantes :

- Fournir des services en respectant la dignité, la liberté et l'égalité de toutes les personnes;
- Servir la communauté avec compassion;
- Agir dans un souci d'excellence et d'intégrité.

## **Philosophie**

Nous nous engageons à servir nos clients dans l'esprit de la mission du Christ et en suivant les enseignements de l'Église catholique. Services à la famille catholiques de Durham réserve une place toute particulière aux membres de la communauté qui traversent une période difficile. Nous les appuyons en toute solidarité, nous leur offrons des conseils et nous leur donnons l'élan nécessaire pour surmonter les obstacles à leur épanouissement et à leur bien-être.

## **Aperçu du plan stratégique de Services à la famille catholiques de Durham (SFCD)**

Le présent plan stratégique est le fruit de consultations auprès de membres de la communauté, de clients et de membres du personnel, ainsi que de discussions menées par le conseil d'administration. Le conseil a amorcé sa réflexion le 16 janvier 2016, lors d'une séance de perfectionnement et de planification stratégique. Les commentaires recueillis ont permis de dégager clairement les forces de SFCD : son personnel dévoué, sa gamme de services élargie et son engagement à servir la communauté. Ce plan fait fond sur les réussites de l'organisme pour propulser sa croissance dans de nouvelles sphères d'action.

Le présent plan repose sur des assises différentes de celles des plans stratégiques précédents. En effet, on délaisse les questions entourant le fonctionnement quotidien de l'organisme, qui est déjà très bien rodé sous la gouverne de la directrice générale<sup>1</sup>, pour faire place aux grandes priorités et aux plans qui sous-tendront les progrès à réaliser au cours des cinq prochaines années.

Nous sommes conscients que SFCD doit conserver ses grandes forces : son accessibilité et son ouverture aux besoins de la communauté. Il faut donc prévoir comment l'organisme saura s'adapter aux changements et croître. SFCD maintiendra ses approches qui ont fait leurs preuves et se tournera vers les possibilités de développement qui lui permettront de répondre encore mieux aux besoins de la population de Durham. À cet effet, le présent plan repose sur quatre axes :

- 1) Collaboration et partenariats
- 2) Stratégie de marque
- 3) Capacités de la directrice générale et des membres du conseil d'administration
- 4) Ressources financières

Ces axes touchent directement ou indirectement à toutes les facettes de l'œuvre de SFCD, et chacun d'entre eux revêt une importance cruciale pour la concrétisation du plan stratégique.

---

<sup>1</sup> Lors de la rédaction de ce plan, la directrice générale était Elizabeth Pierce, B.S.S., M.S.S., T.S.I.

## 1) Collaboration et partenariats

L'équipe de SFCD constitue l'une de nos principales forces. Les conseillers et conseillères sont des professionnels de haut calibre qui sont dévoués à l'égard de l'organisme et de leur mandat d'appui aux membres de la communauté. Épaulés par la directrice générale, les membres du personnel fournissent des services de counselling et des ateliers de qualité, en temps opportun.

Au cours de la mise en œuvre de ce plan, nous irons au-devant des clients en développant notre réseau et en rehaussant notre profil au sein de la communauté. Nous tisserons des liens avec de nouveaux partenaires en fonction de buts communs et établirons des structures de collaboration. Il pourrait s'agir de partenariats bilatéraux, de la participation à des groupes déjà établis, ou de la constitution de nouveaux regroupements de fournisseurs qui uniront leurs forces à des fins précises.

En premier lieu, nous repérerons des partenaires potentiels à la lumière des besoins de SFCD. Nous évaluerons également les partenariats déjà établis ainsi que notre réseau pour déterminer à quel point la structure actuelle sera adéquate pour répondre aux besoins futurs.

Nous maintiendrons notre présence lors de rencontres communautaires et assisterons à des réunions de groupes confessionnels pour explorer les avenues de partenariat. Après avoir retenu les organismes et regroupements clés — partenaires actuels et partenaires éventuels — nous évaluerons les avantages pour SFCD associés à chacune de ces collaborations. Cela fait, nous communiquerons avec les organismes ciblés.

La réussite de ces démarches sera évaluée non seulement à l'aune des liens établis, mais aussi en fonction des résultats concrets qui seront obtenus. Les partenariats n'auront pas tous la même nature ni la même durée. Cela dit, les partenariats reposeront sur une compréhension claire de ce que l'organisme peut offrir et sur un plan visant à exploiter pleinement chaque partenariat de manière avantageuse pour SFCD.

Les avantages de tels partenariats sont nombreux. Pour ne citer que quelques possibilités : accès à un savoir-faire en construction; conseils d'organismes dont les demandes de subventions connaissent du succès; conseils sur les tendances qui se dessinent dans le secteur public; développement de contacts au sein du gouvernement; rencontre de partenaires qui pourraient partager les locaux du Hope Centre, et ainsi de suite.

Les partenariats seront jugés fructueux s'ils contribuent à nouer de nouveaux liens et s'ils offrent des avantages continus à SFCD. Certains partenaires potentiels ne seront pas en mesure d'appuyer le travail de SFCD, et ce, pour diverses raisons. Il faut s'y attendre. Cependant, il est essentiel d'effectuer un suivi après une première prise de contact pour éviter que la communication ne s'arrête là. Sans communication, il est impossible d'élaborer des plans ou d'assurer la croissance commune des organismes concernés. Les administrateurs et la directrice générale effectueront les démarches auprès des partenaires éventuels et se chargeront de garder les voies de communication ouvertes.

Avant d'entreprendre des démarches auprès d'un partenaire potentiel, il faudra déterminer que son travail et ses valeurs correspondent aux valeurs de SFCD qui sont énoncées dans le préambule de ce plan.

## **2) Stratégie de marque**

L'objectif de rehausser la reconnaissance de notre marque dans la communauté est lié de près aux objectifs de collaboration et de partenariats. En bâtissant des réseaux solides dans son milieu, SFCD fera mieux connaître sa marque, et vice versa. La reconnaissance de la marque est nécessaire pour accroître le profil public de SFCD et faire en sorte que les membres de la communauté qui ne sont pas nos clients comprennent mieux qui nous sommes et ce que nous faisons. Il est également important de faire comprendre aux gens ce que signifie notre appartenance catholique — et ce qu'elle ne signifie pas.

Nous chercherons à établir des relations avec des membres des médias qui ont un intérêt à promouvoir l'œuvre de SFCD. Nous continuerons à faire valoir notre rôle auprès des groupes paroissiaux qui souhaitent appuyer les fonctions de SFCD, et nous continuerons à faire valoir la vision véhiculée par le Hope Centre.

La directrice générale tient déjà activement des échanges avec les parties prenantes clés, les groupes paroissiaux et d'autres organismes communautaires, et elle poursuivra ces efforts. SFCD entretiendra ses relations avec les médias qui sont prêts à parler du travail de l'organisme de manière à le mettre en valeur.

Les membres du conseil d'administration ont une variété de profils professionnels et personnels. Plusieurs administrateurs comptent déjà des liens avec d'autres organismes, et ces liens pourront être mis à profit pour mieux faire connaître SFCD et son œuvre.

Il a été mentionné plus haut que les administrateurs communiqueront avec des partenaires potentiels en ayant clairement à l'esprit les avantages qui pourraient découler d'une nouvelle collaboration. Cette approche favorisera la création de partenariats clés et rehaussera la reconnaissance de la marque de SFCD. Les membres du conseil d'administration rencontreront régulièrement des partenaires et des partenaires potentiels, qu'il s'agisse de citoyens ou de représentants d'organismes. Ces rencontres ne donneront sans doute pas toutes lieu à de nouveaux partenariats, mais elles auront comme résultat de mieux faire connaître la marque de SFCD à l'échelle de la communauté.

### **3) Capacités de la directrice générale et des membres du conseil d'administration**

Les gens constituent la principale force de SFCD, et ce principe s'applique particulièrement à la directrice générale. Elle doit naturellement exercer une certaine gestion des activités courantes de l'organisme. Toutefois, cet axe du plan stratégique vise à rehausser le champ d'action de la directrice générale pour qu'elle exerce désormais une surveillance d'ensemble des activités et se tourne vers les interventions au sein de la communauté. De cette manière, la directrice générale pourra réaliser son plein potentiel et apporter une contribution optimale à l'organisme.

Des gestionnaires ont été choisis pour épauler ce changement de cap. Nous continuerons à chercher des options pour aider la directrice générale à tirer pleinement parti de son temps, de façon à soutenir la croissance de SFCD. Cette approche permettra aux membres du personnel de profiter de nouvelles avenues professionnelles et à l'organisme de poursuivre son développement. En outre, SFCD sera plus en vue au sein de sa collectivité.

À ce chapitre, SFCD explorera la possibilité d'établir un programme officiel de bénévolat, d'embaucher un gestionnaire de bureau, ou d'embaucher d'autres membres du personnel. Cela se ferait sous réserve de l'obtention du financement nécessaire.

Les membres du conseil d'administration ont une variété de profils professionnels et personnels. Il sera important de connaître la pleine étendue de leur expertise et de leur expérience pour qu'ils puissent appuyer l'organisme de façon optimale. Les administrateurs continueront à effectuer des auto-évaluations. Nous chercherons à tirer parti de leur expertise et de leur expérience pour étayer les progrès de SFCD.

#### **4) Ressources financières**

La question des ressources financières se pose fréquemment lors de la planification de la croissance d'un organisme sans but lucratif. De nouvelles possibilités sont à explorer en guise de complément à l'enveloppe de financement de base :

- a. Prendre l'engagement d'accroître les activités de financement
- b. Augmenter les recettes de notre principale activité de financement, le Bal des cœurs
- c. Prendre l'engagement d'accroître le financement annuel
- d. Accroître les dons (faciliter les dons en ligne, accepter plus de dons par carte de crédit)
- e. Lancer la campagne de capitalisation et la mettre en œuvre
- f. Instaurer un programme de dons majeurs
- g. Fixer un objectif de financement précis et déterminer les moyens d'y parvenir
- h. Trouver de nouvelles sources de financement

Il existe donc plusieurs avenues possibles pour augmenter le financement de SFCD. Au cours des prochains mois, la campagne de capitalisation sera le projet prioritaire. Cette campagne a pour but de recueillir les fonds nécessaires pour l'acquisition d'un nouvel immeuble.

#### **Conclusion**

Au cours des cinq années à venir, SFCD appuiera sa croissance et son développement sur les quatre axes décrits dans ce plan stratégique : Collaboration et partenariats; Stratégie de marque; Capacités de la directrice générale et des membres du conseil d'administration; et Ressources financières. Les progrès dans chacun de ces domaines, individuellement et collectivement, seront garants d'un meilleur service à la communauté. De plus, SFCD croîtra, évoluera, s'adaptera et s'épanouira, de manière à continuer de servir la communauté de Durham durant de nombreuses années à venir.

#### **Ce plan stratégique a été élaboré par :**

Les membres du Comité de gouvernance

Tammy D'Eri  
Stan MacLellan  
Nikole Perreault  
Marc Poupart  
Graham Wight

## Les membres du conseil d'administration

Rév. David Bollo – conseiller spirituel

Steve Burnett

Tammy D'Eri

Chris Leahy

Stan MacLellan

Kate O'Quinn

Nikole Perreault

Marc Poupart

Kathy Skribe

Amy Syed

Graham Wight