

# MANUEL DE GESTION

**TITRE : SOUTIEN AU PARTENARIAT**

**TYPE DE DOCUMENT : DIRECTIVE ET PROCÉDURE**

Expéditeur	: Directeur général
Destinataires	: Aux directeurs, aux gestionnaires et leur équipe
Responsable de sa mise en application	: Chaque directeur et chaque gestionnaire dans leurs champs de responsabilités
Lieu ou champ de sa mise en application	: Tout l'établissement et tous les milieux avec lesquels le personnel du CR La Myriade entretient des liens de partenariat

\_\_\_\_\_  
Directeur général

Approuvée le : 12 janvier 2004

Révisée le : 12 janvier 2010

## DIRECTIVE

### 1. RAISON D'ÊTRE

L'intégration et la participation sociales de la clientèle du CR La Myriade à la vie de la communauté et le développement de son réseau social représentent des enjeux sociaux de taille pour les intervenants de l'établissement et ses nombreux partenaires. Il s'agit de défis au plan de la concertation qui interpellent, outre le personnel de l'établissement, différents réseaux de service qu'ils soient issus du secteur public, privé ou communautaire de même que la population en général.

La présente directive vise à encadrer et soutenir les actions du personnel du CR La Myriade pour développer, consolider ou maintenir des liens de partenariat avec les différentes ressources de la communauté. Elle entend donc déterminer les balises nécessaires au maintien de rapports harmonieux avec nos partenaires actuels et à venir.

## 2. BUTS

- 2.1 Identifier les rôles et responsabilités des différents intervenants du CR La Myriade en matière de soutien au partenariat.
- 2.2 Formaliser, lorsque requis, nos liens de partenariat en adoptant des protocoles d'entente.
- 2.3 Encadrer la participation du personnel du CR La Myriade à diverses tables de concertation en fonction des besoins de nos clients.
- 2.4 Évaluer de manière formelle et systématique la qualité des rapports professionnels avec nos partenaires.

## 3. CHAMP D'APPLICATION

La présente directive et procédure s'applique à tout le personnel du CR La Myriade. De plus, les responsables de ressources non institutionnelles (RNI) de même que les étudiants et étudiantes en cours de formation sont invités à adhérer aux principes directeurs découlant de la politique de soutien au partenariat du CR La Myriade. (DG-POL-03-10)

## 4. PRINCIPES DIRECTEURS

- 4.1 Chaque gestionnaire est responsable de développer, consolider ou maintenir, en association avec les membres de son équipe, des liens de partenariat dans son secteur d'activités afin de contribuer à la réalisation de la mission du CR La Myriade.
- 4.2 Les engagements pris par le personnel du CR La Myriade auprès de nos partenaires sont respectés et font l'objet d'un suivi rigoureux.
- 4.3 Nos liens de partenariat sont formalisés à l'intérieur de protocole ou d'entente de services, lorsque requis, de même que dans le cadre de notre participation aux plans de services s'il y a lieu.
- 4.4 Nous mettons notre expertise, nos ressources matérielles et informationnelles au service de nos partenaires dans le respect de nos directives et procédures.
- 4.5 Le CR La Myriade se dote d'indicateurs de gestion lui permettant d'évaluer son rayonnement aux plans local, régional et provincial de même que la qualité des liens qu'il entretient avec ses nombreux partenaires.
- 4.6 Le plan de formation de l'établissement favorise des activités de développement et de rafraîchissement en lien avec des habiletés en matière de collaboration avec les partenaires.
- 4.7 Nous diffusons à nos partenaires l'information sur les services et programmes du CR La Myriade, et ceux-ci sont invités à participer à notre démarche d'amélioration continue.

## 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### 5.1 Les directeurs :

- 5.1.1 Élaborent les orientations de l'établissement en matière de soutien au partenariat et en font la promotion;
- 5.1.2 Font la promotion de la présente directive et procédure auprès des gestionnaires de l'établissement et s'assurent de son respect;
- 5.1.3 Intègrent à leurs plans de travail les principaux objectifs en matière de partenariat;
- 5.1.4 Approuvent les protocoles d'entente régionaux et provinciaux;
- 5.1.5 Font les représentations nécessaires auprès d'autres directions d'établissement afin de soutenir les gestionnaires de l'établissement et leurs équipes dans la création de liens de partenariat;
- 5.1.6 Approuvent les indicateurs de gestion en matière de partenariat, prennent connaissance des résultats de l'établissement et assurent le suivi des recommandations auprès des gestionnaires;
- 5.1.7 Appliquent les recommandations issues des enquêtes satisfaction en lien avec les mécanismes de partenariat de l'établissement;
- 5.1.8 Dressent la liste de leurs partenaires locaux, régionaux et provinciaux et maintiennent à jour un registre de leurs coordonnées pour fin d'envoi postal.

### 5.2 Les chefs de programme et de service :

- 5.2.1 Assurent la mise en œuvre des orientations de l'établissement en matière de partenariat;
- 5.2.2 Font la promotion de la présente directive et procédure auprès des membres de leur équipe;
- 5.2.3 Encadrent les interventions de partenariat dans leur secteur et intègrent à leur plan de travail les principaux objectifs en matière de partenariat;
- 5.2.4 Délèguent des membres de leur équipe aux différentes tables de concertation et approuvent les ententes locales;
- 5.2.5 Soutiennent la participation de leur personnel aux plans de services individualisés (PSI) et plans de services individualisés intersectoriels (PSII);
- 5.2.6 Voient à l'analyse des besoins de formation chez leur personnel en matière de collaboration avec les partenaires, en collaboration avec les conseillers du secteur;
- 5.2.7 Favorisent, chez leur personnel, le développement d'habiletés en matière de partenariat et le transfert d'expertise;
- 5.2.8 Appliquent les recommandations issues des enquêtes satisfaction en lien avec les mécanismes de partenariat de l'établissement;
- 5.2.9 Collaborent à la mise à jour du registre des partenaires de leur secteur en informant le secrétariat de tout renseignement pertinent.

### **5.3 Les conseillers cliniques :**

- 5.3.1 Supportent les intervenants du secteur dans l'actualisation de projet de partenariat;
- 5.3.2 Participent à l'identification des besoins de formation en matière de partenariat en collaboration avec le chef de programmes de leur secteur;
- 5.3.3 Suggèrent aux intervenants de recourir à un plan de coordination de services lorsque requis;
- 5.3.4 Soutiennent le développement ou le maintien chez les intervenants d'habilités en matière de partenariat;
- 5.3.5 Collaborent à la mise à jour du registre des partenaires de leur secteur en informant le secrétariat de tout renseignement pertinent.

### **5.4 Les intervenants :**

- 5.4.1 Se conforment à la présente directive;
- 5.4.2 Actualisent des projets de partenariat conformément au plan de travail du secteur;
- 5.4.3 Identifient les opportunités de partenariat et participent à la détermination de stratégies de pénétration du milieu avec les membres de leur équipe;
- 5.4.4 Travaillent dans un esprit de partenariat avec les responsables de RNI;
- 5.4.5 Proposent un plan de coordination des services à leurs clients, lorsque nécessaire, ou y participent sur invitation;
- 5.4.6 Collaborent à la mise à jour du registre des partenaires de leur secteur en informant le secrétariat de tout renseignement pertinent.

### **5.5 Le Service conseil à l'évaluation, aux communications et à la recherche (SCECR) :**

- 5.5.1 Propose des indicateurs de gestion en matière de partenariat et assure le *monitoring* des rapports de collaboration de l'établissement avec ses partenaires;
- 5.5.2 Coordonne les enquêtes satisfaction en matière de partenariat pour l'établissement, en fait l'analyse et assure la diffusion des résultats au sein de l'établissement;
- 5.5.3 Développe des liens de partenariat avec les maisons d'enseignement, les milieux de recherche et autres organismes, dans le cadre de son secteur d'activités;
- 5.5.4 Dresse la liste de ses partenaires locaux, régionaux et provinciaux et maintient à jour un registre de leurs coordonnées pour fin d'envoi postal.

### **5.6 Les agentes administratives :**

- 5.6.1 Tiennent à jour un registre des partenaires de leur secteur;
- 5.6.2 Appliquent la directive des prêts de locaux.

## **5.7 Les responsables des ressources non institutionnelles :**

- 5.7.1 Collaborent à l'actualisation de la politique et de la directive de partenariat de l'établissement et mettent en pratique les principes directeurs qui en découlent;
- 5.7.2 Collaborent, dans un esprit de partenariat, au développement du réseau social des clients qu'ils hébergent conformément aux contrats RTF/RI et au plan d'intervention ressources.