

# PLAN STRATÉGIQUE

20<sup>18</sup>  
20<sub>22</sub>

*Association  
des grands brûlés*  
f.l.a.m.



**Naviguez** sur : [www.grands-brules.ca](http://www.grands-brules.ca)

**Écrivez** à : [info@grands-brules.ca](mailto:info@grands-brules.ca)

**Composez** le : 418 527-7004  
1 877

**Visitez nous** au :

1750, avenue de Vitré, bureau 102

Québec (Québec) G1J 1Z6

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉSENTATION</b>	<b>5</b>
<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE</b>	<b>6</b>
<b>MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE</b>	<b>7</b>
<b>1 - LES INDISPENSABLES</b>	
Historique et sigle	<b>8-9</b>
Mission et mandats	<b>10</b>
Vision et valeurs	<b>11-12</b>
Clientèle et partenaires	<b>13</b>
Services offerts et régions desservies	<b>14</b>
Organisation administrative	<b>15</b>
Atouts et défis à relever	<b>16</b>
Orientations et enjeux, axes d'intervention	<b>17</b>
<b>2 - LES CHOIX STRATÉGIQUES</b>	
Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive	<b>18-19-20</b>
Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes atteintes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches	<b>21</b>
Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources	<b>22</b>
Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile	<b>23-24</b>
<b>HOMMAGE AUX BÉNÉVOLES</b>	<b>25</b>
<b>EN ANNEXE</b>	
Tableau synoptique du Plan stratégique 2018-2022	<b>26-27</b>

## **NOTES :**

## **Présentation générale 2018-2022**

*Cette nouvelle planification stratégique 2018-2022 se situe dans le prolongement de celle précédemment établie en 2011-2016, et à cet égard, présente des objectifs dûment adaptés à l'expérientiel significatif issu des dernières années de fonctionnement.*

*Aussi, notre mission, notre vision et nos valeurs, fondements de notre organisation, demeurent affirmés et nous servent donc toujours de guidance dans la mise à jour de nos grandes orientations pour les cinq années à venir.*

*Certains défis et les axes de travail qui y sont reliés ont été jumelés, non seulement pour en faciliter la référence et l'application mais davantage pour être fidèles à notre réalité actuelle. Ces modifications viennent illustrer notre ferme volonté de procéder ici à un exercice de rigueur que nous croyons utile et précieux dans la poursuite d'un développement organisationnel de qualité.*

*Vous y retrouverez une continuité dans nos objectifs de travail, bien que ceux-ci aient été actualisés en fonction de nouveaux contextes associés à l'enrichissement de nos pratiques.*

*Ainsi, l'ajout de l'objectif 3 nous permettra d'explorer davantage les ressources de soutien que peuvent offrir les réseaux de services œuvrant auprès de nos clientèles en région.*

*Le nouvel objectif 8 va raffermir notre panier de services en instaurant la Phase II de notre programme d'hébergement en logement communautaire qui permettra alors d'offrir du soutien psychosocial directement sur place aux personnes qui y séjourneront. En effet, une intervenante sociale y accueillera la clientèle en dehors des heures habituelles de bureau.*

*En suivi à notre colloque 30<sup>e</sup> anniversaire 2015 et dans la poursuite de l'objectif 11, nous manifestons toujours un intérêt marqué envers l'accessibilité à des méthodes complémentaires de soins, particulièrement en ce qui a trait aux douleurs chroniques, dont la problématique commence à peine à être mise en lumière concernant les grands brûlés.*

*Enfin, l'objectif 12 illustre que nous avons aussi à cœur d'implanter un nouveau programme de suivi à long terme souhaité par le Centre d'expertise (CEVBGEQ) pour la clientèle de tout notre territoire, en commençant par l'établissement d'une trajectoire de service unique et respectueuse des exigences liées à la préservation de la confidentialité à toutes ses étapes.*

*Nous vous assurons que c'est avec notre enthousiasme habituel que nous nous attarderons à tous ces développements.*



## **MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE**

### **POUR ENVISAGER L'AVENIR AVEC CLAIRVOYANCE**

Travailler avec un plan stratégique est un atout incontournable. La première édition qui se termine cette année a été concluante de par sa facilité à se référer au travail planifié ainsi qu'aux objectifs fixés.

F.L.A.M. est fière de vous présenter cette version pour le quinquennat de deux mille dix-huit à deux mille vingt-deux.

La présente édition du plan stratégique reflète le souci constant de l'association de toujours être à l'écoute des besoins de sa clientèle et de la bonification de ses programmes de soutien et d'aide à la réinsertion sociale, tel que le stipule la charte de F.L.A.M.

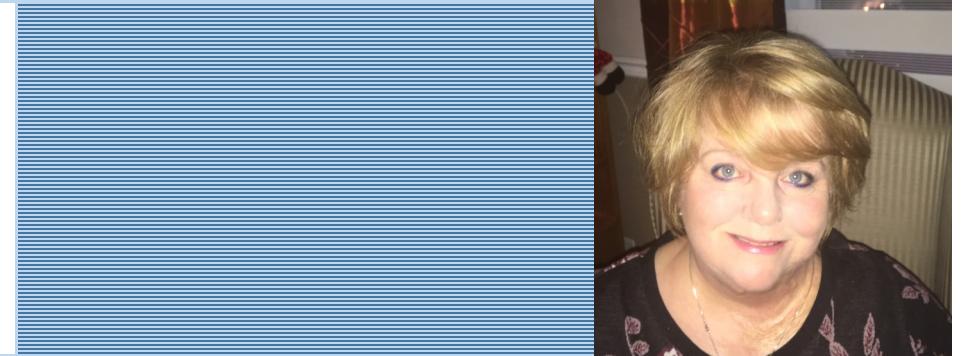
Le conseil d'administration et l'équipe de la direction considèrent que ce document est conforme aux standards de qualité que s'est fixés l'Association des grands brûlés F.L.A.M.

Avec tout notre dévouement,

Réjeanne BOUCHARD

Présidente du conseil d'administration de l'Association des grands brûlés F.L.A.M.

# MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



## ***PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2018-2022***

Que le temps passe vite !

Il y a déjà cinq ans, nous étions fières, mon équipe et moi, de vous présenter notre première planification stratégique et le temps de nous retourner, voilà que nous en sommes rendues à cette deuxième expérience.

Cette nouvelle mouture vous présente les grandes orientations qui vont ancrer davantage nos activités quotidiennes dans un type de fonctionnement organisationnel de plus en plus partenarial.

L'héritage qui nous a été légué n'est pas petit mais maintenant, c'est à nous de voir à son évolution et de transmettre notre savoir-faire afin d'en assurer la pérennité. Nous poursuivrons et continuerons de bonifier ce qui a déjà été entrepris et nous verrons donc à en consolider l'efficience.

Malgré tous ces grands défis, F.L.A.M. mettra sa clientèle au cœur de toutes ses actions : je m'y engage comme gardienne de sa mission qui est et demeure le soutien aux personnes atteintes de brûlures et à leurs proches dans un processus d'aide, d'entraide et de référence.

Ce n'est qu'au fil des pages que vous découvrirez la richesse de ce projet qui fait à nouveau notre fierté.

Cet exercice nous a été possible grâce à l'engagement d'une équipe chevronnée et de bénévoles des plus performants.

Un merci spécial à Mme Angèle Lafleur et à M. Mario Bolduc pour ce travail colossal stimulé par leur passion.

Merci à toute l'équipe qui m'entoure, et merci à vous, gens de cœur, clientèle de F.L.A.M., d'être toujours au rendez-vous.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rosanne REAUME".

Rosanne REAUME  
Directrice générale de l'Association des grands brûlés F.L.A.M.

## **Historique et sigle**

*Mission et mandats*

*Vision et valeurs*

*Clientèle et partenaires*

*Services offerts et régions desservies*

*Organisation administrative*

*Atouts et défis à relever*

## **D'HIER À DEMAIN**

En novembre 1984, Monsieur Yvan Boudreault souhaitait mettre en place une association pour briser l'isolement des personnes atteintes de brûlures graves et les aider à retrouver leur autonomie. Pour y arriver, il fait notamment appel à Sœur Marie Dionne a.m.j, au Dr Henri-Louis Bouchard et à Ghislain Simard pour obtenir les lettres patentes et mettre en place un organisme de charité.

C'est le 6 décembre 1984 que la demande d'incorporation de l'Inspecteur des institutions financières est accueillie favorablement et quelques mois plus tard, le 20 mars 1985, la première assemblée générale de F.L.A.M. eut lieu et le premier conseil d'administration fut formé.

C'est ainsi que l'Association a été la première du genre à être mise sur pied dans l'Est du Québec. De sa création jusqu'en 1993, l'action de F.L.A.M. était le fruit de bénévoles supportés par un conseil d'administration très actif dans le quotidien. Par la suite, et progressivement, l'Association a mis sur pied une permanence dont le mandat était de développer et de structurer davantage les services tout en demeurant à l'affût des nouveaux besoins. Ce faisant, un programme de socialisation scolaire novateur fut créé en 1998.

De 1996 à 2004, F.L.A.M. a été l'unique organisme disponible pour répondre aux besoins de tous les grands brûlés de la province de Québec. C'est en 2004 que F.L.A.M. a été intégrée au Centre d'expertise de victimes de brûlures graves de l'Est du Québec en devenant partenaire du Centre hospitalier affilié universitaire de Québec et de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec. Par le fait même, l'Association devenait également responsable des services à la clientèle des grands brûlés du territoire de l'Est du Québec.

Déjà, avant cette intégration, trois réseaux avaient été développés pour couvrir ce territoire. En effet, en 2001, les réseaux de Rimouski et de Shawinigan étaient créés et celui de Jonquière fut implanté l'année suivante. Par la suite, en 2008, les réseaux de Dolbeau-Mistassini et de Gaspé furent instaurés et, au cours de l'année 2009, deux nouveaux réseaux se sont ajoutés à la liste soit les réseaux de Saint-Georges de Beauce et de Maria (couvrant la région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine) et, en 2010, le réseau de Baie-Comeau fut mis sur pied.

Et au cours des années actuelles, grâce aux efforts alloués au développement de l'accessibilité de ses services pour la clientèle des régions, l'Association est appelée à se déplacer plus d'une fois par année dans les territoires limitrophes. Cette expansion est due à la reconnaissance de l'apport spécifique de F.L.A.M. dans la vie de notre clientèle membre et ce, à la grandeur de notre territoire.

Aujourd'hui, F.L.A.M. compte plus de 30 années de dévouement auprès des personnes atteintes de brûlures graves et de leurs proches et bénéficie encore de l'engagement d'une équipe bénévole et permanente avertie et très active. C'est dûment à cette condition que F.L.A.M. peut continuer de dispenser l'ensemble de ses services tout en les enrichissant par l'expérimentation et la connaissance.

## Historique et sigle

*Mission et mandats*

*Vision et valeurs*

*Clientèle et partenaires*

*Services offerts et régions desservies*

*Organisation administrative*

*Atouts et défis à relever*

C'est ainsi que F.L.A.M. a procédé à la mise à niveau de plusieurs de ses outils professionnels tels un nouveau guide de socialisation scolaire qui s'inscrit en cohérence avec la lutte contre l'intimidation dans les écoles et une nouvelle vidéo sur les techniques de maquillage correctif et de camouflage. À cela s'ajoutent le document vidéographique « Attention ! C'est chaud...Chez moi, je sais comment éviter de me brûler » dédié aux personnes de 50 ans et plus, ainsi que l'élargissement du programme d'hébergement permettant à la clientèle de passage l'accès à du soutien psychosocial sur place.

Tous nos services et activités de soutien à la réinsertion sociale de notre clientèle, sont basés sur des objectifs spécifiques élaborés en fonction des besoins exprimés ou observés au fil de l'expérience et sont tous évalués aux fins de bonification et d'ajustement, en concordance avec l'évolution des pratiques et de leur cadre de référence légal. Le fonctionnement en centre d'expertise impose à l'organisme communautaire qu'est F.L.A.M. de parfaire ses façons de faire et de maintenir le meilleur niveau de performance possible dans l'ensemble de ses actions.

C'est toujours dans cet esprit que nous abordons l'avenir et la planification stratégique actuelle s'attarde à bien le refléter. Nous vous invitons à en poursuivre la lecture pour découvrir les nouvelles perspectives quant à l'évolution de l'association.

## LE SIGLE

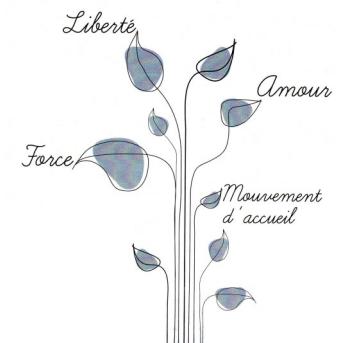
Le sigle de *F.L.A.M.* signifie :

**Force** : comme celle qui est nécessaire aux personnes atteintes de brûlures pour traverser leur épreuve.

**Liberté** : en référence au sentiment de rejet dont doit se libérer la personne atteinte de brûlures.

**Amour** : pour tout l'amour dont a besoin une personne atteinte de brûlures.

**Mouvement d'accueil** : c'est l'une des raisons d'être de l'Association.



## **Mission et mandats**

*Vision et valeurs*

*Clientèle et partenaires*

*Services offerts et régions desservies*

*Organisation administrative*

*Atouts et défis à relever*

### **F.L.A.M. A POUR MISSION :**

- De rassembler en association les personnes atteintes de brûlure, leurs proches, de même que les sympathisants à cette cause;
- De favoriser l'autonomie des personnes atteintes de brûlure;
- De créer des services adaptés aux besoins et aux attentes des personnes atteintes de brûlure;
- De faciliter la réinsertion familiale et sociale des personnes atteintes de brûlure;
- De promouvoir et défendre les intérêts des personnes atteintes de brûlure;
- De soutenir les proches des grands brûlés;
- De sensibiliser le public aux conséquences reliées aux brûlures;

*Le tout, dans le respect de la vie privée de chacun.*

### **POUR RÉALISER CETTE MISSION, F.L.A.M. S'ACQUITTE DES MANDATS SUIVANTS :**

- En matière de soutien général aux personnes atteintes de brûlures et à leurs proches :
  - ◆ De briser l'isolement dans lequel ils vivent en leur permettant de rencontrer d'autres personnes qui ont un vécu semblable;
  - ◆ De leur faire prendre conscience de leurs capacités personnelles, familiales et sociales;
  - ◆ De leur fournir un espace de parole où elles peuvent exprimer ce qu'elles ressentent;
  - ◆ D'offrir un accompagnement adéquat, dynamique et créateur.
- En matière de soutien spécifique à la personne atteinte de brûlures :
  - ◆ De la mettre en situation afin de lui permettre de réviser ses besoins, ses désirs, ses valeurs de même que ses objectifs de vie, incluant son sentiment de sécurité, de pouvoir et de contrôle compte tenu de sa nouvelle situation;
  - ◆ De lui permettre de réévaluer sa nouvelle situation et de vivre une participation sociale positive dans la communauté;
  - ◆ De la supporter dans sa démarche en vue de reconquérir son autonomie physique et psychologique;
  - ◆ De promouvoir sa réhabilitation psychologique et sa réinsertion sociale;
  - ◆ De susciter des mesures d'aide reliées à son intégration au travail;
  - ◆ D'assurer le processus de socialisation scolaire de l'étudiant porteur de cicatrices et, ainsi, sensibiliser ses parents, les élèves, la direction d'une école, les professeurs et les professionnels du milieu de même que la population en général.
- En matière de sensibilisation et d'information du public face aux difficultés vécues par une personne atteinte de brûlure :
  - ◆ De développer et de promouvoir toute l'information pertinente concernant l'ensemble de la problématique et des difficultés reliées au vécu des grands brûlés;
  - ◆ D'obtenir et de transmettre de l'information sur les ressources et sur les services appropriés afin d'assurer l'amélioration des conditions de vie des grands brûlés;
  - ◆ De combattre les attitudes culturelles négatives et les stéréotypes peu favorables aux personnes atteintes de brûlures.

### **ÉNONCÉ DE MISSION**

***Mettre en œuvre tout ce qui est possible pour promouvoir l'aide, l'entraide et le soutien aux personnes atteintes de brûlures ainsi qu'à leurs proches, et ce, en vue de leur pleine réhabilitation personnelle et sociale***

*Historique et sigle*

*Mission et mandats*

## **Vision et valeurs**

*Clientèle et partenaires*

*Services offerts et régions desservies*

*Organisation administrative*

*Atouts et défis à relever*

### **LA VISION DE F.L.A.M. C'EST D'ÊTRE**

- Le regroupement de personnes atteintes de brûlures, de leurs proches et de sympathisants à la mission de l'association auquel le public et les différentes instances se réfèrent au besoin pour préciser les orientations, les enjeux et les axes d'interventions reliés à la réinsertion personnelle, familiale et sociale de ces personnes;
- L'association qui partage les intérêts communs des personnes atteintes de brûlures et qui est chargée de mettre en place des actions en vue de mieux les informer, de les responsabiliser et de les aider à participer pleinement à la vie familiale, sociale et professionnelle;
- Le relayeur de l'information sur les politiques et programmes gouvernementaux auprès des personnes atteintes de brûlures pour le territoire que dessert l'association;
- Un intervenant majeur dans la sensibilisation du grand public concernant les difficultés vécues par les personnes atteintes de brûlures;
- Le partenaire autonome des ministères ou des organismes gouvernementaux que ce soit dans le cadre de démarches de consultation ou encore dans le cadre d'activités concernant les personnes atteintes de brûlures.

### **ÉNONCÉ DE VISION**

***Être reconnu comme la référence pour l'Est du Québec et comme un chef de file en matière de soutien aux personnes atteintes de brûlures et à leurs proches***



*Historique et sigle*

*Mission et mandats*

## **Vision et valeurs**

*Clientèle et partenaires*

*Services offerts et régions desservies*

*Organisation administrative*

*Atouts et défis à relever*

### **ÉNONCÉ DE VISION**

***Être reconnu comme la référence pour l'Est du Québec et comme un chef de file en matière de soutien aux personnes atteintes de brûlures et à leurs proches***

#### **DIGNITÉ**

- Reconnaître la primauté de la personne humaine;
- Favoriser le respect de sa différence;
- Renforcer son autonomie, son unicité et son intégrité;
- Reconstruire son sentiment de continuité dans son projet de vie.

#### **ÉQUITÉ**

- Contribuer à l'amélioration et à la promotion de la qualité de vie et du mieux-être des grands brûlés autant que de leurs proches;
- Agir avec détermination pour améliorer l'ensemble des conditions de vie des grands brûlés et de leurs proches.

#### **CONFIDENTIALITÉ**

- Respecter et protéger fermement la vie privée de notre clientèle (défi constant) dans le souci de se conformer adéquatement aux exigences de notre charte et de la loi qui nous encadre (confidentialité).

#### **COMPLÉMENTARITÉ DES SAVOIRS**

- Promouvoir le recours au savoir expérientiel en complément essentiel aux savoirs scientifique et professionnel dans l'élaboration et la réalisation des activités dédiées à notre clientèle.

#### **MUTUALITÉ**

- Mettre en relief la contribution essentielle des grands brûlés, leur engagement et leur responsabilité au service de la société et leur fierté d'agir en tant que citoyen;
- Reconnaître le partenariat comme une ressource essentielle à la mission de F.L.A.M.

*Historique et sigle*

*Mission et mandats*

*Vision et valeurs*

## **Clientèle et partenaires**

*Services offerts et régions desservies*

*Organisation administrative*

*Atouts et défis à relever*

## **NOTRE CLIENTÈLE**

### **Les proches de personnes atteintes de brûlures**

La première intervention de F.L.A.M. vise le soutien aux proches de la personne atteinte de brûlures graves pendant que cette dernière est hospitalisée. Cette période est favorable pour faire connaître les services de l'organisme à la famille.

### **Les personnes atteintes de brûlures**

La seconde intervention est axée sur le soutien à la personne atteinte de brûlures pendant son processus de soins et suite à son retour à domicile.

### **Le grand public**

La troisième intervention a pour but de sensibiliser le public en général face aux conséquences reliées aux brûlures graves.

## **NOTRE PARTENARIAT**

Sous l'égide du Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, F.L.A.M. fait partie intégrante du Centre d'expertise pour les victimes de brûlures graves de l'Est du Québec (CEVBGEQ) et travaille en partenariat avec l'Unité des grands brûlés du Centre hospitalier universitaire de Québec – Hôpital de l'Enfant-Jésus (CHU de Québec) et avec l'Institut universitaire de réadaptation de Québec (CIUSSS-CN – IRDPQ) ainsi qu'avec la Fondation des pompiers du Québec.



*Direction du programme de Déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique du CIUSSS de la Capitale-Nationale*

Également, F.L.A.M. compte sur trois partenaires financiers majeurs qui sont :



*Historique et sigle*

*Mission et mandats*

*Vision et valeurs*

*Clientèle et partenaires*

## **Services offerts et régions desservies**

*Organisation administrative*

*Atouts et défis à relever*

### **LES SERVICES OFFERTS**

L'Association des grands brûlés F.L.A.M. offre les services ci-dessous à la clientèle du territoire provincial de l'Est du Québec.

En matière de soutien aux personnes atteintes de brûlures et à leurs proches :

- Un programme de soutien psychosocial, matériel et financier ;
- Des rencontres individuelles pour ceux et celles qui ont besoin d'écoute et de soutien ;
- Un centre de ressourcement et de détente pour les grands brûlés et leurs proches ;
- Un répertoire de documentation sur la sensibilisation, la réadaptation et la réinsertion sociale des personnes atteintes de brûlures (livres, témoignages, DVD) ;
- Un service de suivi téléphonique pour les personnes qui recourent aux services de l'association ;
- Des groupes de partage et d'entraide ;
- Un programme d'hébergement communautaire ;
- Des activités de réinsertion sociale ;
- Un programme de socialisation scolaire ;
- Un studio et des activités de maquillage correctif et de camouflage.

En matière de sensibilisation et d'information :

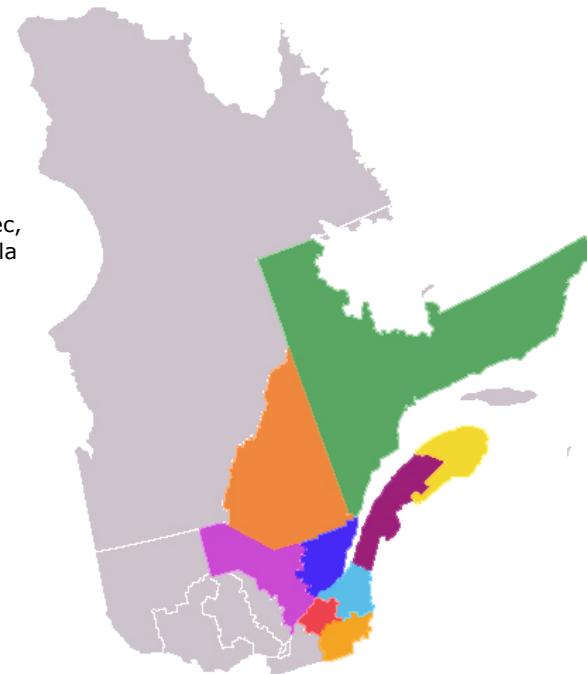
- Des activités de sensibilisation aux conséquences d'accidents par brûlures pour les jeunes enfants porteurs de cicatrices et de vêtements spéciaux ;
- Un programme de sensibilisation aux conséquences d'accidents par brûlures chez les personnes de plus de 50 ans (SIRA 2) ;
- Un programme de sensibilisation aux conséquences des gestes posés par de jeunes incendiaires (justice alternative en incendiâtre juvénile) ;
- Des conférences d'appoint sur la problématique des personnes atteintes de brûlures ;
- La publication d'un bulletin d'information annuel.

### **LES RÉGIONS DESSERVIES PAR F.L.A.M.**

F.L.A.M. effectue des visites annuelles ou biennales dans ses réseaux selon l'étendue de son territoire de services. Les régions desservies sont :

- Bas Saint-Laurent (01)
- Capitale-Nationale (03)
- Centre du Québec (17)
- Chaudière-Appalaches (12)
- Côte-Nord (09)
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)
- Estrie (05)
- Mauricie (04)
- Saguenay-Lac-Saint-Jean-Ungava (02)

Le siège social est établi à Québec, dans la région administrative de la Capitale-Nationale.



*Historique et sigle*

*Mission et mandats*

*Vision et valeurs*

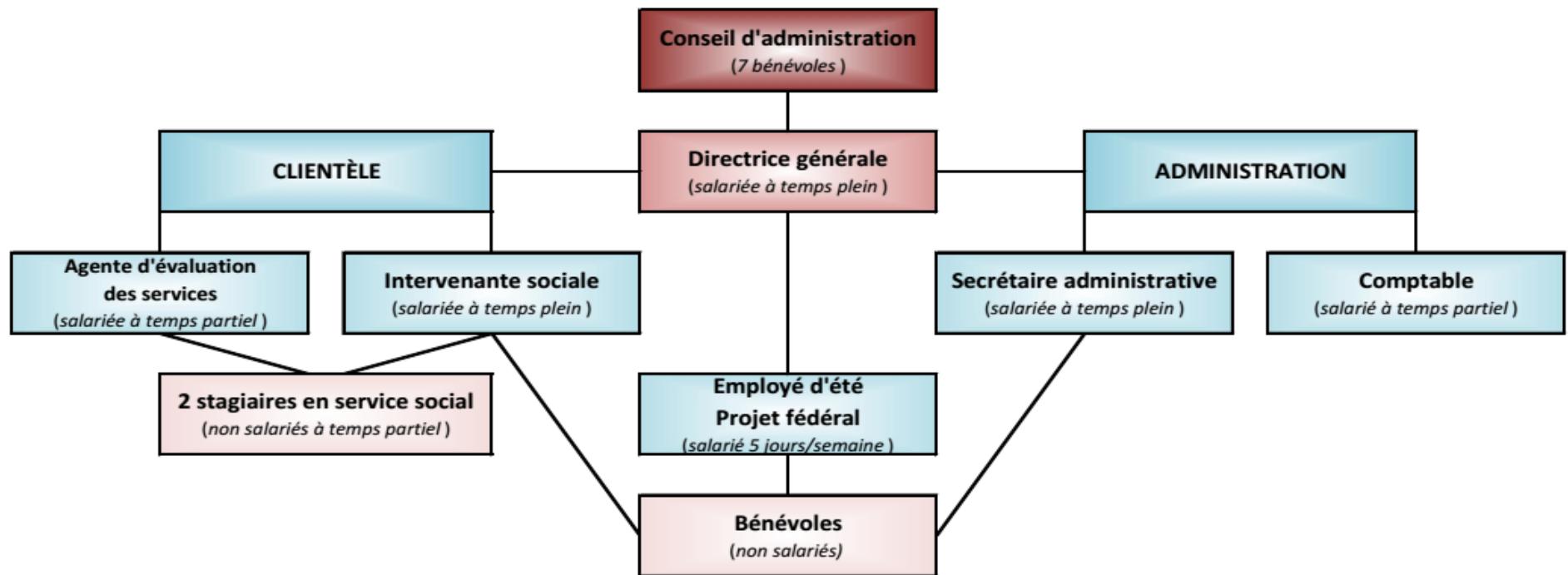
*Clientèle et partenaires*

*Services offerts et régions desservies*

## **Organisation administrative**

*Atouts et défis à relever*

### **ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION DES GRANDS BRÛLÉS F.L.A.M.**



*Association  
des grands brûlés  
f.l.a.m.*

<i>Historique et sigle</i>
<i>Mission et mandats</i>
<i>Vision et valeurs</i>
<i>Clientèle et partenaires</i>
<i>Services offerts et régions desservies</i>
<i>Organisation administrative</i>
<b>Atouts et défis à relever</b>

## **LES ATOUTS DE F.L.A.M.**

Solidement implantée depuis plus de 30 ans, F.L.A.M. compte sur une permanence forte et compétente, de même que sur un conseil d'administration qui est bien établi. Elle compte également sur un réseau de partenaires fidèles depuis plusieurs années, ce qui lui permet de proposer à sa clientèle des services qui répondent à leurs besoins.

L'Association mise également sur une équipe passionnée et dédiée de bénévoles qui participent activement aux activités de réinsertion sociale, de sensibilisation ainsi qu'à des activités de formation continue.

## **LES DÉFIS À RELEVER**

À la suite d'un diagnostic organisationnel interne et externe, F.L.A.M. avait identifié neuf défis à relever au cours des années 2011-2016. Dans la présente planification stratégique 2018-2022, F.L.A.M. exprime sa volonté de poursuivre son œuvre en fonction des mêmes défis organisationnels bien que les ayant ajustés aux réalités actuelles. Nous les retrouvons réduits au nombre de six et modifiés ainsi :

- Le soutien aux victimes de brûlures et à leurs proches**

L'Association F.L.A.M. doit proposer des activités de réinsertion sociale et de socialisation aux personnes atteintes de brûlures de même que des services de soutien moral aux proches de ces personnes, tout en leur apportant un soutien psychosocial et matériel lorsque possible et nécessaire, par le biais des programmes en place.

- La notoriété de l'Association**

L'Association F.L.A.M. doit miser sur des actions stratégiques qui permettront aux personnes atteintes de brûlures, à leurs proches et au public en général de mieux connaître l'Association de même que les services qu'elle offre.

- Une offre de service pertinente**

L'Association F.L.A.M. doit avoir une offre de service répondant aux besoins des grands brûlés, de leurs proches et du grand public.

- Des partenariats renouvelés**

L'Association F.L.A.M. doit réaffirmer et consolider ses liens avec ses partenaires de longue date et conclure des nouveaux partenariats porteurs qui permettront un soutien efficace et durable aux grands brûlés et à leurs proches.

- La pérennité financière**

L'Association F.L.A.M. doit consolider une stratégie de financement qui assurera son avenir financier à long terme.

- Un organisme performant et reconnu**

L'Association F.L.A.M. doit consolider une image corporative à la hauteur de ses ambitions et faire participer activement ses employés, ses membres du conseil d'administration de même que ses bénévoles à son développement. Ce faisant, l'Association deviendra un organisme agile, capable de réagir rapidement et de façon efficace tout en s'adaptant à tous les changements et les contraintes rencontrés au fil des ans.

# ORIENTATIONS ET ENJEUX

Ces enjeux seront envisagés selon les quatre grandes *orientations* habituelles :

Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive

Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches

Agir en complémentarité en collaboration avec les autres ressources

Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile

Somme toute, les atouts de l'Association, jumelés aux six défis à relever au cours des prochaines années amènent F.L.A.M. à maintenir ou à renouveler ses façons de faire afin de répondre aux trois *enjeux* suivants :

**Une valeur ajoutée à l'offre de service actuellement disponible**

**Une organisation reconnue par tous et travaillant en complémentarité avec les divers intervenants**

**Une expertise et une efficience organisationnelle**

**SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022**

## AXES D'INTERVENTION

Ici aussi, F.L.A.M. a quelque peu modifié sa pensée pour répondre à un besoin de cohérence avec son expérience récente et ses pratiques. Voici les sept *axes d'intervention* actualisés :

**Axe 1** La promotion des services offerts et le rayonnement de l'Association

**Axe 2** Une offre de service enrichie répondant aux besoins

**Axe 3** La sensibilisation et l'information

**Axe 4** La clientèle : Les grands brûlés et leurs proches

**Axe 5** Les partenariats de service

**Axe 6** Les partenariats financiers

**Axe 7** Le développement de l'organisation par une image forte et distinctive

De ce fait, tous nos objectifs ont été également révisés pour correspondre aux résultats issus de l'exercice antérieur ainsi qu'aux perspectives qu'ils dégagent pour les cinq prochaines années. Ces objectifs, au nombre de dix-huit, se retrouvent groupés dans le tableau synoptique, selon les axes d'intervention auxquels ils réfèrent. La plupart du temps, nous avons retenu comme indicateurs de résultat, le nombre d'activités réalisées ou de personnes rejointes. Mais, souvent, nous tiendrons compte aussi d'aspects qualitatifs comme l'importance stratégique de l'activité réalisée ou son caractère innovateur, par exemple.

<b>Orientation 1</b> <b><i>Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive</i></b>	<b>Enjeu 1</b> <b><i>Une valeur ajoutée à l'offre de service actuellement disponible</i></b>
<b>Axe 1</b> <b>La promotion des services offerts et le rayonnement de l'Association</b>	

Même si F.L.A.M. a déjà plus de 30 ans d'existence, son rayonnement et la promotion de ses services demeurent une préoccupation constante au sein de l'organisation.

Nous pouvons affirmer qu'au cours des dernières années, nos efforts en ce sens ont porté fruit, puisque le membership continue d'augmenter et la proportion des personnes atteintes de brûlures s'y maintient au-dessus de la barre des 50%. Il s'agit donc pour nous de maintenir cet engagement en développant des nouvelles façons de faire et en se servant des nombreux outils déjà à notre portée tel notre site internet mis à jour de façon assidue.

F.L.A.M. veut maximiser l'utilisation de la vidéo corporative réalisée par le Centre d'expertise dans laquelle sont présentés plusieurs des services de F.L.A.M. ainsi que de nos partenaires. Cette production trouvera sa plus grande utilité en étant diffusée largement auprès de la clientèle sollicitant nos services autant à notre siège social, qu'à notre milieu d'hébergement ainsi qu'à celle fréquentant les cliniques externes bihebdomadaires de l'Unité des grands brûlés de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus.

Objectifs :	Indicateurs de résultat :
<b>01— Faire connaître la mission et les services offerts</b>	A- <i>Nombre d'actions entreprises et nombre de visiteurs sur le site Internet et notre page Facebook</i>
<b>02— Augmenter le membership de l'Association</b>	B- <i>Nombre de membres (personnes atteintes de brûlures, proches et sympathisants)</i>

De plus, F.L.A.M. veut développer le recours à sa page Facebook et élaborer une nouvelle politique de fonctionnement pour susciter la participation de la clientèle des régions et favoriser l'implication des ressources qui existent dans leurs milieux.

F.L.A.M. veut également raffermir sa position dans les services dispensés à la clientèle « enfance-jeunesse » de son territoire qui doit s'expatrier à Montréal (Hôpital Ste-Justine ou Hôpital de Montréal pour enfants) pour y recevoir les soins de santé requis. En collaboration avec ces partenaires, l'association veut implanter un nouveau processus de soutien à leurs proches (les parents) qui trop souvent, doivent faire face à l'épreuve de la brûlure tout en devant composer avec une réorganisation complète de leur fonctionnement familial.

Notre loyauté envers notre clientèle et nos valeurs de référence nous poussent toujours de l'avant dans notre promesse quant à cette orientation déjà privilégiée de faire connaître notre organisation et de développer notre offre de service distinctive.

<b>Orientation 1</b> <b><i>Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive</i></b>	<b>Enjeu 1</b> <b><i>Une valeur ajoutée à l'offre de service actuellement disponible</i></b>
<b>Axe 2</b> <b><i>Une offre de service enrichie répondant aux besoins</i></b>	

Pendant les dernières années, F.L.A.M. s'est dédiée à sa clientèle en s'attardant à lui offrir un panier de services répondant le mieux possible à ses principaux besoins. Comme notre territoire couvre tout l'Est du Québec, un grand défi pour l'association est d'y dispenser des services constants et collés aux multiples réalités rencontrées d'une région à l'autre.

Nous espérons atteindre ces objectifs en mettant de l'avant une nouvelle politique de fonctionnement concernant nos réseaux régionaux, de manière à ce que notre expérience vienne enrichir nos liens avec des partenaires complémentaires dans la problématique de la brûlure grave. Nous référerons ici aux organisations du réseau de la santé et des services sociaux qui assurent principalement les services généraux et spécialisés tels les CISSS et CIUSSS.

Effectivement, ces derniers ont un rôle de première importance auprès de notre clientèle en régions et malheureusement, la méconnaissance de la problématique des brûlures graves apparaît être un frein pour l'accessibilité à ces types de services. Nous nous attarderons donc à ce constat pour tenter d'augmenter la qualité de la réponse aux besoins plus spécifiques de notre clientèle.

Objectifs :	Indicateurs de résultat :
<b>03— Consolider les liens de services avec les réseaux clientèles formels et informels en région</b>	<i>C- Nombre d'actions réalisées et localisation des points de service actifs</i>
<b>04— S'assurer de la mise à jour des pratiques selon les données probantes</b>	<i>D- Nombre d'actions réalisées et nombre de participants</i>

Et nous continuerons de croire en l'importance de bonifier la qualité de nos programmes d'aide, par une évaluation continue des activités réalisées et des services dispensés, quitte à consolider nos outils de saisie de données, à participer aux recherches susceptibles d'augmenter nos connaissances dans le domaine de la brûlure grave, et à collaborer proactivement aux orientations du Centre d'expertise dans cet axe des besoins et services.

Orientation 1  <i>Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive</i>	Enjeu 1  <b>Une valeur ajoutée à l'offre de service actuellement disponible</b>
Axe 3 <b>La sensibilisation et l'information</b>	

<p>F.L.A.M. a toujours été soucieuse d'orienter ses actions en fonction de sa mission et de ses valeurs. Cette philosophie se manifeste dans l'ensemble de ses décisions.</p> <p>L'Association continuera ses activités en s'appuyant encore sur sa philosophie de sensibilisation aux conséquences des brûlures et de respect des différences. C'est dans cet esprit que F.L.A.M. a procédé à la réécriture de son programme de socialisation scolaire et c'est dans le même esprit que l'association propage ses enseignements en toutes occasions, que ce soit lors de ses représentations publiques ou lors de ses services à la clientèle.</p> <p>F.L.A.M. veut que ces principes de fond servent de grandes lignes directrices pour l'ensemble de ses activités dans les domaines de cet axe et s'attardera donc à parfaire en ce sens la documentation qui s'ajoutera au fil de son expérience.</p>	Objectifs :	Indicateurs de résultat :
	<b>05— Maintenir et développer des activités de sensibilisation</b>	<i>E- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes sensibilisées</i>
	<b>06— Assurer l'accès à des publications qui fournissent une information pertinente pour la clientèle et le public en général</b>	<i>F- Nombre de publications disponibles</i>
	<b>07— Offrir des services d'accueil, de renseignement et de référence à toute la clientèle et au grand public</b>	<i>G- Nombre d'appels téléphoniques reçus, de courriers électroniques et de visiteurs au siège social</i>

<b>Orientation 2</b> <b>Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches</b>	<b>Enjeu 1</b> <b>Une valeur ajoutée à l'offre de service actuellement disponible</b>
<b>Axe 4</b> <b>La clientèle : les grands brûlés et leurs proches</b>	

L'axe quatre représente le cœur des opérations de F.L.A.M. : sa clientèle.

Comme vous le savez tous, l'association fait partie intégrante du Centre d'expertise des victimes de brûlures graves de l'Est du Québec et y assume le volet « soutien à la réintégration sociale » des grands brûlés.

Pour ce faire, F.L.A.M. poursuivra toutes ses activités habituelles en proposant de nombreuses occasions qui permettront à sa clientèle de reconquérir son espace social. C'est souvent en leur offrant de partager leur vécu que les personnes atteintes de brûlures réapprennent à composer avec les changements bouleversant leur vie. Témoigner du succès de ses expériences personnelles peut devenir pour l'autre une source d'inspiration qui l'aidera à recontacter ses forces et ainsi, affronter les exigences d'un processus de guérison profondément éprouvant.

C'est donc avec une ardeur renouvelée que F.L.A.M. maintiendra ses services actuels, tout en bonifiant son programme d'hébergement à la lumière de l'expérience des dernières années, en développant son expertise au chapitre des douleurs chroniques en suivi à son Colloque 30<sup>e</sup> anniversaire de novembre 2015, et, en participant avec empressement à la redéfinition du programme de suivi à long terme recommandée au Centre d'expertise par le Ministère de la santé et des services sociaux.

Objectifs :	Indicateurs de résultat :
08— <b>Offrir des services d'accompagnement psychosocial aux personnes atteintes de brûlures graves et à leurs proches, tant dans les bureaux du siège social que dans les locaux du logement communautaire</b>	H- <i>Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes (GB-PGB) au siège social et au logement communautaire</i>
09— <b>Fournir un soutien financier matériel aux personnes dans le besoin</b>	I- <i>Nombre de personnes soutenues et aide financière versée</i>
10— <b>Organiser des activités de réintégration sociale pour la clientèle de tout le territoire du Centre d'expertise de l'Est du Québec</b>	J- <i>Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes</i>
11- <b>Favoriser l'accès à des approches complémentaires reconnues efficaces dans le soulagement de la douleur chronique</b>	K- <i>Nombre et démarches effectuées dans la reconnaissance et l'accès à des approches complémentaires dans le soulagement de la douleur chronique</i>
12- <b>Élaborer un programme de suivi à long terme par le biais d'une trajectoire unique de services entre les trois partenaires du CEVBGEQ</b>	L- <i>Nombre de rencontres effectuées et nombre d'usagers rejoints</i>

À cela s'ajoute, comme nommé précédemment, le souci de mettre en place un réseautage plus efficace pour notre clientèle en régions.

**CES DÉFIS SONT DE TAILLE !...**

**MAIS NOUS CROYONS EN LA CAPACITÉ DE F.L.A.M. D'Y FAIRE FACE ET DE LES RELEVER TOUS.**

Orientation 3	Enjeu 2
<b>Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources</b>	Une organisation reconnue par tous et travaillant en complémentarité avec les divers intervenants
<b>Axe 5</b> <b>Les partenariats de services</b>	

Objectifs :	Indicateurs de résultat :
<b>13—Dynamiser les liens de collaboration dans les partenariats actuels</b>	K- <i>Nombre et actions réalisées</i>
<b>14—Favoriser la création de nouveaux partenariats dans le soutien à notre clientèle</b>	L- <i>Nombre et actions réalisées ainsi que nombre de clients rejoints</i>
<p>Cet axe est nouveau dans notre planification stratégique 2018-2022. En effet, l'association souhaitait diviser les types de partenariat afin de préciser davantage ses objectifs et actions.</p> <p>Il est certain que F.L.A.M. ne pourrait pas poursuivre sa mission sans l'excellente collaboration de ses partenaires du Centre d'expertise des victimes de brûlures graves de l'Est du Québec (CEVBGEQ), ni sans celle de ses nombreux collaborateurs impliqués dans la réalisation de l'ensemble de ses activités.</p> <p>Ces partenariats récents et de longue date sont très précieux dans le quotidien de F.L.A.M. car c'est grâce à eux que notre mission s'épanouit encore après plus de 30 ans d'existence.</p> <p>Malgré ces ressources essentielles qui nous sont dévouées, l'association continuera de nourrir ces précieux liens et s'efforcera aussi de susciter l'intérêt de nouvelles relations pouvant permettre l'élargissement de ses accomplissements, particulièrement en ce qui a trait aux régions.</p>	<p>Ces dernières regorgent de ressources dont les savoir-faire sont encore mal exploités, souvent par méconnaissance des brûlures graves. F.L.A.M. veut les rejoindre pour repousser cette frontière et créer des ponts au plus grand bénéfice de sa clientèle.</p> <p>Enfin, ce qui constitue un fleuron de F.L.A.M. et qui est un signe d'excellence de son action, c'est sa participation à la mission universitaire par l'accueil régulier de stagiaires au baccalauréat en service social de l'Université Laval.</p> <p>Cette reconnaissance de la part de ce prestigieux partenaire nous permet aussi de participer à une recherche France-Québec sur le développement des connaissances quant au savoir expérientiel.</p> <p>Effectivement, notre association est bien placée pour mettre en lumière l'extraordinaire fertilité du champ de la pair-aidance car cette dernière constitue depuis toujours la base de toute notre philosophie d'intervention.</p> <p>C'est ainsi que F.L.A.M. veut réaffirmer son énoncé de vision pour les prochaines années.</p> <p>L'enrichissement de nos pratiques en dépend !</p>

<b>Orientation 4</b> <b>Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile</b>	<b>Enjeu 3</b> <b>Une expertise et une efficience organisationnelle</b>
<b>Axe 6</b> <b>Les partenariats financiers</b>	

<b>Objectifs :</b>	<b>Indicateurs de résultat :</b>
<b>15— Cultiver la pérennité dans la relation avec les partenaires financiers</b>	<i>M- Nombre de partenaires financiers et valeur des subventions reçues</i>
<b>16— Augmenter l'apport des donateurs en misant sur le financement philanthropique</b>	<i>N- Nombre de donateurs et valeur des fonds recueillis</i>
<p>Nous savons tous que le financement des organismes communautaires tels que F.L.A.M. demeure une préoccupation de fond pour leur administration. Beaucoup d'efforts ont été mis pour implanter la sécurité financière de l'association. Les résultats de cette ardeur nous incitent malgré tout à envisager des moyens novateurs et audacieux pour éveiller davantage l'engouement public envers notre association.</p> <p>À titre d'exemple, nous en profitons pour vous signaler notre toute nouvelle entente de soutien financier avec la Coopérative des consommateurs de Lorette - IGA Convivio qui allouera une ristourne annuelle à notre association en fonction des membres qui choisiront F.L.A.M. comme destinataire.</p> <p>Nous invitons la population de ce territoire à soutenir généreusement cette initiative.</p>	

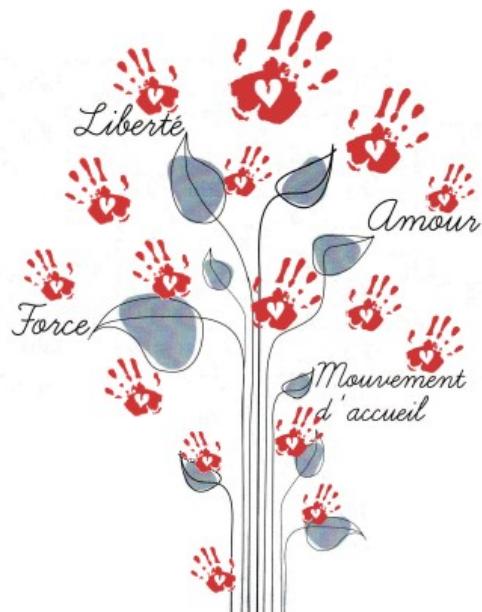
<b>Orientation 4</b> <b>Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile</b>	<b>Enjeu 3</b> <b>Une expertise et une efficience organisationnelle</b>
<b>Axe 7</b> <b>Le développement de l'organisation par une image forte et distinctive</b>	

Objectifs :	Indicateurs de résultat :
<b>17— Avoir une permanence dédiée et un conseil d'administration proactif</b>	<i>P-</i> <i>Nombre d'actions réalisées</i>
<b>18— Renforcer la cohorte de bénévoles et en consolider la structure de fonctionnement</b>	<i>Q-</i> <i>Nombre de bénévoles actifs et nombre d'heures effectuées par type de bénévolat</i>
<p>Cette orientation "d'ériger les assises nécessaires au développement d'une organisation agile" demeure une priorité pour F.L.A.M.</p> <p>Effectivement, le bon fonctionnement de l'association repose sur la qualité d'engagement de son conseil d'administration, de sa direction, de son équipe de travail et de ses bénévoles.</p> <p>Chacun est essentiel et a une place utile et définie.</p> <p>L'association bénéficiera de l'ensemble des forces humaines qui la portent, tant et aussi longtemps que sa mission sera au cœur des actions entreprises.</p> <p>Travailler de concert avec des partenaires du réseau formel de la Santé et des Services Sociaux appelle un professionnalisme constant qui doit faire partie intégrante de l'identité de F.L.A.M.</p> <p>C'est avec cette attitude de professionnalisme que toutes nos activités sont conçues, réfléchies, réalisées et évaluées.</p> <p>Toutefois, F.L.A.M. a aussi le devoir de maintenir sa différence au sein du Centre d'expertise comme membre dont le statut unique lui confère la responsabilité de faire valoir le mieux-être des personnes atteintes de brûlures graves et de leurs proches, en fonction des valeurs humanistes qui le gouvernent et le caractérisent.</p> <p>F.L.A.M. se mobilisera donc ainsi, avec conviction, au moins encore pour les cinq années à venir...</p>	

# AU COEUR DE L'ACTION DE F.L.A.M. : LES BÉNÉVOLES

**Avec vous,  
tout est  
possible...**

**Merci!**



Rosanne	Réjeanne	François P.	Chantalé P.
Sue-Ling	Éric	Michel	Veronique
Monique	Sylvie	Angèle	Geneviève
Diane	Sylvain	Mado	Anne-Marie
Nathalie	Henri-Louis	Jean-Claude	Lise
Julie	Jeanne-Mance	Claudia	Marc-Alain
Jade	Michèle	Clémence	Danielle
Christine	Hélène	Céline	Mario
Gabrielle	Steeve	Pierre	Gaétan
Roseline	Andrée P.	Clément	Manon
Ismaël	Gino	Stéphanie	Marie-Carmen
Alexandrine	Fatou	Andrée	Suzanne
Chantal D.	Guillaume	Serge	César
Isabelle	Cynthia	Jacques	Louis-Marie
François L.	Cécile	Aline	Johanne
Maëva	Raphaël	Émilie	Daphnée
Jean-Pierre	Denis	Roxanne	Noémi

**Merci à vous tous pour le merveilleux travail accompli.**

# ANNEXE

**Tableau synoptique du  
PLAN STRATÉGIQUE  
2018-2022**



Le présent document est le fruit d'un travail collectif entre la permanence et le conseil d'administration.

Chargée de projets : Angèle Lafleur

Collaboratrice à la rédaction : Rosanne Reaume

Consultant bénévole : Mario Bolduc

Impression : Groupe ETR / Numeriqca

Des remerciements sont exprimés à toutes les personnes ayant contribué à la réalisation de ce plan stratégique.

Le Plan stratégique 2018-2022 a été adopté lors de la séance du conseil d'administration de F.L.A.M. du 27 novembre 2017.

La reproduction d'un extrait quelconque de ce document, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, est interdite sans l'autorisation écrite de l'Association des grands brûlés F.L.A.M.

ISBN : 978-2-923878-15-7

Novembre 2017

© Association des grands brûlés F.L.A.M.

*Note :* Lorsque la forme masculine est employée dans ce document, elle désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dans ce cas, elle n'est utilisée que dans le seul but d'alléger le texte.

Ce document peut être consulté sur le site Internet de l'Association : [www.grands-brules.ca](http://www.grands-brules.ca)

**Naviguez** sur : [www.grands-brules.ca](http://www.grands-brules.ca)

**Écrivez** à : [info@grands-brules.ca](mailto:info@grands-brules.ca)

**Composez** le : 418 527-7004  
1 877

**Visitez nous** au :

1750, avenue de Vitré, bureau 102  
Québec (Québec) G1J 1Z6

*Association  
des grands brûlés*  
*f.l.a.m.*

