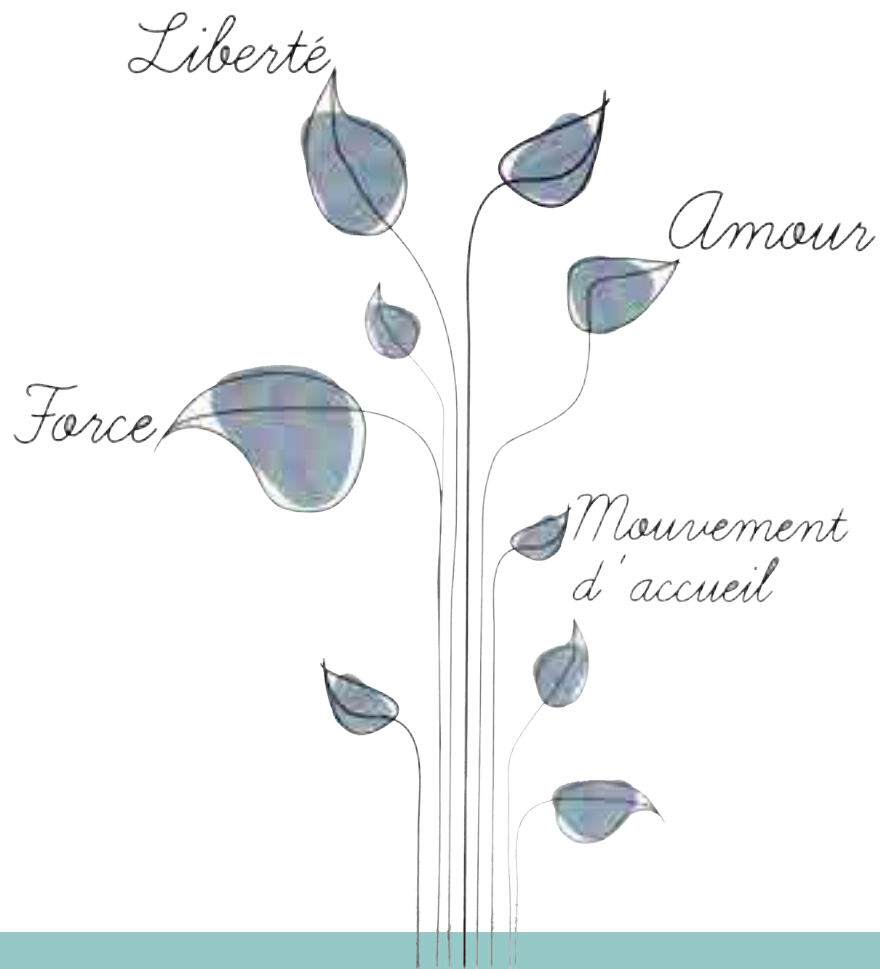


# PLAN STRATÉGIQUE 20<sup>11</sup><sub>16</sub>



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



**Naviguez sur :** [www.assdesgrandsbrulesflam.ca](http://www.assdesgrandsbrulesflam.ca)

**Écrivez à :** [infos@assdesgrandsbrulesflam.ca](mailto:infos@assdesgrandsbrulesflam.ca)

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

**Visitez nous au :**  
1750, avenue de Vitré, bureau 100  
Québec (Québec) G1J 1Z6

# Table | MATIÈRES des

<b>MOT DU PRÉSIDENT</b>	<b>2</b>
<b>MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE</b>	<b>3</b>
<b>PARTIE 1 - LES INDISPENSABLES</b>	
Historique et sigle	4
Mission et mandats	5
Vision et valeurs	6
Clientèle et partenaires	7
Services offerts et régions desservies	8
Organisation administrative	9
Atouts et défis à relever	10
<b>PARTIE 2 - LES CHOIX STRATÉGIQUES</b>	
Orientation 1 : <i>Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive</i>	11
Orientation 2 : <i>Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches</i>	14
Orientation 3 : <i>Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources</i>	16
Orientation 4 : <i>Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile</i>	18
<b>HOMMAGE AUX BÉNÉVOLES</b>	<b>20</b>
<b>ANNEXE</b>	
Tableau synoptique du Plan stratégique 2011-2016	



1



## Message du Président

C'est avec enthousiasme que je vous présente le Plan stratégique 2011-2016 de l'Association des grands brûlés F.L.A.M.. À la fois ambitieux et réaliste, ce plan expose les grandes orientations et les choix stratégiques auxquels l'Association entend se consacrer dans les prochaines années.

Ainsi, F.L.A.M. met le cap sur la connaissance de l'Association par le grand public, le développement de son offre de service qui se veut distinctive, de même que sur la réponse aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches. Ce faisant, F.L.A.M. continuera d'agir en complémentarité et en collaboration avec les autres intervenants du continuum de services pour les personnes victimes de brûlures et favorisera la mise en place d'assises nécessaires au développement d'un organisme agile.

Le présent plan se veut donc une invitation à l'ensemble des acteurs liés au soutien des victimes de brûlures, et à celui de leurs proches, à appuyer les actions de F.L.A.M. et à y prendre part. L'engagement constant du personnel de F.L.A.M., de ses bénévoles et de ses partenaires envers la mise en oeuvre du plan sera, sans conteste, le meilleur gage de son succès.

À terme, le Plan stratégique 2011-2016 permettra à l'Association d'être reconnue comme la référence pour l'Est du Québec et comme un chef de file en matière de soutien aux personnes victimes de brûlures et à leurs proches.

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



Florent BOIVIN

Québec, mai 2011

## Message de la directrice générale



Aujourd'hui, F.L.A.M. parcourt l'Est du Québec pour aider les personnes victimes de brûlures et leurs proches à surmonter l'épreuve que constituent les accidents liés aux brûlures. Où qu'ils soient sur ce territoire, F.L.A.M. leur offre une multitude de services, dispensés en partenariat avec le Centre hospitalier affilié universitaire de Québec et l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec.

Ce plan stratégique de l'Association des grands brûlés F.L.A.M. revêt une importance particulière. Il tient compte à la fois des vingt-cinq années d'expérience acquise, des défis soulevés par l'analyse des contextes dans lesquels l'Association a évolué, de même que du fruit des réflexions du conseil d'administration et de la permanence. Il trace les grandes orientations que nous mettrons de l'avant pour la période de 2011 à 2016, afin d'assurer pleinement notre mission de soutien aux personnes victimes de brûlures et à leurs proches.

La réalisation de ce plan représente un défi d'envergure qui impliquera la participation de nos partenaires pour qu'ils conjuguent leurs efforts aux nôtres afin de soutenir efficacement les personnes victimes de brûlures et leurs proches.

En terminant, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance et à remercier personnellement tous ceux et celles qui concourent, de près ou de loin, à l'accomplissement de la mission de F.L.A.M., qu'ils soient membres de l'Association ou du conseil d'administration, membres du personnel ou, encore, bénévoles et partenaires.

La directrice générale de l'Association des grands brûlés F.L.A.M.,

  
Rosanne REAUME

Québec, mai 2011



## Historique et sigle

Mission et mandats  
Vision et valeurs  
Clientèle et partenaires  
Services offerts et régions desservies  
Organisation administrative  
Atouts et défis à relever

### HISTORIQUE

En novembre 1984, Monsieur Yvan Boudreault souhaitait mettre en place une association pour briser l'isolement des victimes de brûlures 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 à 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. a lieu et le premier conseil d'administration est 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, supportée 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 et de demeurer à l'affût des nouveaux besoins. C'est ainsi qu'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 toutes les personnes victimes de brûlures 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). En 2010, le réseau de Baie-Comeau fut mis sur pied.

Aujourd'hui, F.L.A.M. compte plus de 25 ans d'expérience auprès des personnes victimes de brûlures et de leurs proches et bénéficie des services d'une équipe bénévole expérimentée et très active.

### LE SIGLE

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

**F**orce : comme celle qui est nécessaire aux personnes victimes de brûlures pour traverser leur épreuve.

**L**iberté : en référence au sentiment de rejet dont doit se libérer la personne victime de brûlures.

**A**mour : pour tout l'amour dont a besoin une personne victime de brûlures.

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



## ÉNONCÉ DE MISSION

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

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

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

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

- **En matière de soutien général aux victimes de brûlures et à leurs proches :**
  - De briser l'isolement dans lequel elles 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;
  - De leur offrir un support adéquat, dynamique et créateur.
- **En matière de soutien spécifique à la personne victime 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 victime de brûlures :**
  - 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 VISION

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

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

- Le regroupement de personnes victimes 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 victimes 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 victimes de brûlures pour le territoire que dessert l'Association;
- Un intervenant majeur dans la sensibilisation du grand public aux difficultés vécues par les personnes victimes 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 victimes de brûlures.

## LES VALEURS

- Reconnaître la primauté de la personne humaine, sa dignité, son respect et son autonomie;
- Promouvoir le respect de la différence auprès de ceux qui côtoient des personnes victimes de brûlures;
- Favoriser la réappropriation de l'identité personnelle des personnes victimes de brûlures afin qu'elles retrouvent l'intégrité de leur personnalité;
- Rétablir ou renforcer le sentiment que les personnes victimes de brûlures ont de leur propre continuité à travers les pertes liées à leurs brûlures;
- Mettre en relief la contribution essentielle des personnes victimes de brûlures, leur engagement et leur responsabilité au service de la société et leur fierté d'agir en tant que citoyen;
- Contribuer activement à l'amélioration et à la promotion de la qualité de vie et du mieux-être des personnes victimes de brûlures et de leurs proches;
- Agir avec détermination pour améliorer l'ensemble des conditions de vie des personnes victimes de brûlures et celles de leurs proches;
- Favoriser la créativité et l'objectivité dans la recherche de solutions aux problèmes vécus par les personnes victimes de brûlures et leurs proches;
- Promouvoir et reconnaître le bénévolat comme une ressource essentielle à la réalisation de la mission de l'organisme.





## LA CLIENTÈLE

### Les proches de victimes de brûlures

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

### Les victimes de brûlures

La seconde intervention est axée sur le soutien à la personne victime de brûlures après sa sortie de l'hôpital.

### Le grand public

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

## LES PARTENAIRES

F.L.A.M. travaille en partenariat avec l'Unité des grands brûlés du Centre hospitalier affilié universitaire de Québec et avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec.

Ci-après, voici une répartition des mandats des différents intervenants :



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



## 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 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 âgées;
- Un programme de sensibilisation aux conséquences des gestes posés par de jeunes incendiaires (justice alternative);
- Des conférences d'appoint sur la problématique des personnes victimes de brûlures;
- La publication d'un bulletin d'information et du rapport annuel.

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

- Un programme de soutien social, psychologique et financier;
- Des rencontres individuelles pour ceux et celles qui ont besoin d'écoute et de soutien;
- Une salle familiale et 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 victimes 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;
- Des ateliers thématiques;
- Des activités de réinsertion sociale;
- Un programme de socialisation scolaire;
- Un studio et des activités de maquillage et de camouflage.

## LES RÉGIONS DESSERVIES

L'équipe de F.L.A.M. effectue des visites annuelles ou bi-annuelles dans ses réseaux selon l'étendue du territoire qu'elle couvre.

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 (02)



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



## Le conseil d'administration

## La permanence de F.L.A.M.



**1. Florent Boivin**

Président

**2. Réjeanne Bouchard**

Vice-présidente

**3. Michel Gervais**

Trésorier

**4. Gilbert Belley**

Administrateur

**5. François Pellerin**

Secrétaire

**6. Pierre Fradette**

Administrateur

**7. Jean-Pierre Juneau**

Administrateur

**8. Rosanne Réaume**

Directrice générale et  
membre du conseil  
d'administration

**9. Soeur Marie Dionne**

Coordonnatrice financement  
et communications

**10. Angèle Lafleur**

Agente d'évaluation  
des services

**11. Carole Demers**

Secrétaire comptable

**12. Sylvie Fortin**

Secrétaire administrative

*Note : Composition du conseil d'administration  
au 1<sup>er</sup> avril 2011*



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

Solidement implanté depuis plus de 25 ans, F.L.A.M. compte sur une direction forte et compétente, de même que sur un conseil d'administration bien établi. Elle compte également sur un réseau de partenaires fidèles depuis plusieurs années, ce qui lui permet de proposer à sa clientèle un panier étendu de services qui répondent à leurs besoins.

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

## LES DÉFIS À RELEVER

À la suite d'un diagnostic organisationnel interne et externe, F.L.A.M. a identifié neuf défis à relever au cours des prochaines années :

- **La notoriété de l'Association**

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

- **Une offre de service pertinente**

*F.L.A.M. doit avoir une offre de service répondant aux besoins des personnes victimes de brûlures, de leurs proches et du grand public en général.*

- **Des activités répondant aux besoins de ses membres**

*F.L.A.M. doit proposer des activités d'information et de sensibilisation en lien avec les besoins de sa clientèle.*

- **Le soutien aux proches de la victime de brûlures**

*F.L.A.M. doit proposer des services de soutien moral aux proches des personnes victimes de brûlures, tout en leur apportant un soutien financier, lorsque possible et nécessaire, par le biais des programmes en place.*

- **Le soutien aux victimes de brûlures**

*F.L.A.M. doit proposer des activités de réinsertion sociale et de socialisation aux personnes victimes de brûlures, tout en leur apportant un soutien financier, lorsque possible et nécessaire, par le biais des programmes en place.*

- **Des partenariats renouvelés**

*F.L.A.M. doit réaffirmer et consolider ses liens avec ses partenaires de longue date et miser sur une complémentarité des interventions de chacun.*

- **De nouveaux partenariats audacieux**

*F.L.A.M. doit conclure des partenariats porteurs qui permettront un soutien efficace et durable aux personnes victimes et à leurs proches.*

- **La pérennité financière**

*F.L.A.M. doit mettre en place une stratégie de financement qui assurera son avenir financier à long terme.*

- **Un organisme performant et reconnu**

*F.L.A.M. doit développer une image corporative à la hauteur de ses ambitions et faire participer activement ses employés, les membres de son conseil d'administration de même que les bénévoles à son développement.*

Somme toute, les atouts de l'Association, jumelés aux 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.**



## Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive

- Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches  
 Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources  
 Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile

## A X E 1

### LA PROMOTION DES SERVICES OFFERTS ET LE RAYONNEMENT DE L'ASSOCIATION

Lors de sa fondation, F.L.A.M. s'était donné pour objectif de compter parmi ses membres au moins 50 % de personnes victimes de brûlures et proches de ceux-ci. Bon an mal an, l'Association dépasse cet objectif. Toutefois, pour avoir un membership fort, il est capital de faire une promotion continue des services que F.L.A.M. offre, de même que faire connaître son existence et sa raison d'être au grand public.

Les services dispensés par F.L.A.M. sont assurés par une équipe permanente et une équipe de bénévoles composées de professionnels de la santé et des services sociaux, ainsi que de personnes atteintes de brûlures, de leurs proches, de même que des sympathisants à la cause. Ces services sont dispensés gratuitement, autant à la clientèle de la Capitale-Nationale qu'à celle des réseaux régionaux du territoire provincial de l'Est du Québec. Avant toute chose, F.L.A.M. se doit de faire connaître sa mission, ainsi que les services qu'elle dispense, afin d'augmenter son rayonnement sur le territoire qu'elle dessert. Le site Internet de l'Association, lieu d'agrégation de l'information et des services offerts, constitue à ce titre un des véhicules privilégiés pour y arriver.

Un membre, qu'il soit membre régulier ou honoraire, demeure une personne intéressée à la mission, aux valeurs, aux objectifs et aux activités de l'Association. En 2010-2011, F.L.A.M. en comptait plus de 300. De façon générale, un membre, c'est une personne qui a été victime de brûlures. C'est, aussi, un parent, un proche ou une personne de sa famille. Il peut également être une personne intéressée et sympathisante à la cause des personnes victimes de brûlures ou, encore, une personne aidante ou apportant du soutien à ces personnes. Le membership de l'Association, c'est la pierre d'assise du déploiement de ses activités. Une consolidation, voire une augmentation de sa taille, s'avère un objectif capital auquel F.L.A.M. entend porter une attention particulière.

### Objectifs et Indicateurs

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
01— Faire connaître la mission et les services offerts	A- Nombre d'actions entreprises et nombre de visiteurs sur le site Internet
02— Consolider, voire augmenter, le membership de l'Association	B- Nombre de membres (victime de brûlures, parents, proches et sympathisants)

« F.L.A.M. a mis le cap sur vingt-cinq années de loyaux services auprès de sa clientèle. Le passé étant garant de l'avenir c'est avec fierté et enthousiasme que notre organisme se lance dans le deuxième quart de siècle. La planification stratégique 2011-2016 trace un programme prometteur pour l'avenir. Elle met en valeur un panier de services variés qui témoignent de sa vitalité et présente un défi de taille à relever : devenir chef de file en matière de soutien pour les personnes victimes de brûlures.

La mission de F.L.A.M. étant de nature humanitaire, les besoins exprimés par la clientèle demeurent des éléments essentiels à la création et à la mise en œuvre de programmes pertinents. La promotion des services sera assurée par des véhicules de communication privilégiés et le rayonnement de l'organisme devra s'étendre à tout le territoire de l'Est du Québec.

Cependant, ce rayonnement doit se situer au-delà des moyens techniques de communication. Il exige l'engagement constant et indéfectible des ressources humaines et l'authenticité des relations humaines. Il fait appel à l'agir en complémentarité et à la collaboration entre les partenaires, ainsi qu'à l'esprit d'équipe pour dynamiser l'action et en assurer l'efficacité.

La planification stratégique 2011-2016 donne à notre organisme de nouveaux leviers pour répondre aux besoins de sa clientèle, ainsi que pour favoriser l'accomplissement de sa mission et intensifier son rayonnement. Longue vie à F.L.A.M.! »

**Sœur Marie Dionne, a.m.j.**  
 Coordonnatrice financement et communication de F.L.A.M.



## Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive

- Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches  
Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources  
Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile

ENJEU 1 :

UNE VALEUR AJOUTÉE À L'OFFRE DE SERVICE ACTUELLEMENT DISPONIBLE

## A X E 2 UNE OFFRE DE SERVICE ENRICHIE ET RÉPONDANT AUX BESOINS

En vertu de sa mission, F.L.A.M. se doit de mettre en œuvre des actions afin de promouvoir l'aide, l'entraide et le soutien aux personnes victimes de brûlures ainsi qu'à leurs proches, et ce, en vue de leur pleine réhabilitation personnelle et sociale. Les services offerts par l'Association en sont le reflet et la mise en place d'un réseau régional lui assure une présence étendue sur le territoire qu'elle dessert.

En effet, F.L.A.M. compte sur le réseau régional dont le déploiement, en constante progression, a débuté au commencement des années 2000. Actuellement, huit réseaux sont actifs soit : St-Georges de Beauce, Rimouski, Jonquière, Dolbeau-Mistassini, Gaspé, Maria, Shawinigan et Baie-Comeau. Des activités de réinsertion sociale y sont réalisées de façon sporadique pour rencontrer les personnes atteintes de brûlures et leurs proches et pour promouvoir les services de F.L.A.M. auprès des professionnels de la santé des réseaux régionaux. Ces activités sont généralement réalisées gratuitement et en concertation entre les partenaires régionaux et la permanence de l'Association. L'organisation et la tenue de ces activités mobilisent un bon nombre de bénévoles pour le profit de la clientèle.

Depuis ses débuts, F.L.A.M. cherche à être à l'écoute des besoins de sa clientèle. On a qu'à penser aux démarches réalisées par l'Association afin de fournir des vêtements compressifs ou, encore, des pansements et médicaments pour la guérison des cicatrices. Aujourd'hui encore, l'offre de services de F.L.A.M. est en constante évolution afin que cette dernière soit adaptée aux besoins et aux attentes des personnes victimes de brûlures et serve au soutien de leurs proches.

L'évaluation des services est une opportunité capitale pour maximiser les retombées, la qualité et l'efficacité des interventions et pour faire progresser un organisme. Jumelée à un étalonnage des meilleures pratiques mises en place dans le domaine du soutien aux personnes victimes de brûlures et à leurs proches, F.L.A.M. aura une idée claire et précise de son devenir et découvrira des pistes d'amélioration à explorer et à mettre en œuvre pour être pleinement efficiente.

## Objectifs et Indicateurs

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
03— Développer et consolider les points de service en région	C- Nombre et localisation des points de service actifs
04— Offrir un panier de services répondant aux principaux besoins des personnes victimes de brûlures et à leurs proches	D- Nombre de services offerts et nombre de personnes jointes
05— Évaluer les services offerts et examiner les meilleures pratiques dans le domaine du soutien aux personnes victimes de brûlures et à leurs proches	E- Nombre d'actions entreprises

« Les victimes de brûlures graves et leur famille doivent traverser des épreuves difficiles. La douleur, le contact avec une multitude de soignants, l'éloignement souvent prolongé du domicile, l'adaptation à une nouvelle image corporelle et aux diverses contraintes associées aux séquelles des brûlures graves et la réintégration sociale et professionnelle sont autant de défis qui exigent un support essentiel.

Les professionnels impliqués dans les soins de première ligne et ceux qui poursuivent les soins dans le centre d'expertise ne sont pas en mesure de supporter leurs clients, de retour dans leur milieu, une fois les soins hospitaliers et les interventions en réadaptation fonctionnelle intensive terminés. C'est alors que l'Association des grands brûlés F.L.A.M. prend toute son importance, en accompagnant le grand brûlé et sa famille et en les supportant de façon efficace et pertinente pour optimiser la reprise d'une vie heureuse et la participation à des activités valorisantes.

Les membres de l'Association des grands brûlés F.L.A.M. sont des témoins éloquents de son rôle essentiel dans le continuum de soins et services pour les victimes de brûlures graves. Les interventions soutenues et la grande disponibilité du personnel de F.L.A.M. sont une nécessité pour la population de l'Est du Québec. »

**Dr Pierre Fréchette**

*Ex-directeur adjoint des services professionnels et responsable des Programmes de traumatologie et des grands brûlés du Centre Hospitalier Affilié Universitaire de Québec*





## Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive

Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches

Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources

Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile

ENJEU 2 :

UNE VALEUR AJOUTÉE À L'OFFRE DE SERVICE ACTUELLEMENT DISPONIBLE

## A X E 3 LA SENSIBILISATION ET L'INFORMATION

La valeur ajoutée de F.L.A.M. à l'offre de service actuellement disponible se situe aussi au niveau des activités de sensibilisation et d'information qu'elle élabore et dispense. Ces activités sont principalement liées au programme de réinsertion scolaire, qui concerne le respect des jeunes cicatrisés, et celui de soutien aux initiatives relatives au respect des aînés, lequel vise à accroître le respect à l'égard des personnes âgées, de même qu'à contrer l'isolement et les préjugés reliés à la détérioration de l'image corporelle.

Ainsi, dans la poursuite de la réalisation de sa mission, F.L.A.M. sensibilise et informe le public afin de lutter contre les attitudes culturelles négatives, de même que contre les stéréotypes peu favorables aux personnes qui sont porteuses de cicatrices de brûlures. Ainsi, l'intervention de sensibilisation est axée sur l'acceptation et le respect de la différence physique, l'importance des valeurs intérieures, les facteurs de risque d'accidents par brûlures, les conséquences néfastes qui leur sont reliées ainsi que la mise en valeur de quelques règles de sécurité.

De plus, afin d'accompagner efficacement la personne victime de brûlures et ses proches dans l'épreuve qu'ils doivent traverser, F.L.A.M. met à leur disposition des publications qui fournissent une information structurée et pertinente sur bon nombre de sujets tels que : La socialisation scolaire : Une main tendue à la différence; La réinsertion sociale : Un défi pour les enfants atteints de brûlures, Les droits des personnes atteintes de brûlures ou, encore, Grands Brûlés : La vie continue — Guide pratique pour les grands brûlés et leurs proches. Aussi, le site Internet de F.L.A.M. renseigne le public en général sur les services disponibles et les publications concernant la problématique spécifique concernant la clientèle.

F.L.A.M. offre à sa clientèle un service de renseignements et de référence sur les programmes et les services offerts par l'ensemble des intervenants du continuum de services aux personnes victimes de brûlures. Ainsi, l'Association leur offre l'accès à une vaste gamme de renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux, ainsi qu'à une expertise de pointe. Ce service de renseignements et de référence est offert par téléphone, par courriel ou en personne au siège social de l'Association.

## Objectifs et Indicateurs

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
06— Maintenir et développer des activités de sensibilisation	F- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes sensibilisées
07— Proposer des publications qui fournissent une information structurée et pertinente pour la clientèle et le public en général	G- Nombre de publications disponibles
08— Offrir un service de renseignement et de référence qui assure une réponse aux questions et aux commentaires de la clientèle	H- Nombre d'appels téléphoniques et de courrier électronique reçus et nombre de visiteurs au siège social

« J'ai eu le plaisir d'assister à la naissance de l'Association et de siéger à son conseil d'administration au cours des toutes premières années.

Au cours des vingt-cinq dernières années, de nombreuses victimes de brûlures y ont trouvé un endroit de partage, totalement absent de jugement. Elles ont pu partager et grandir pour aller vers un espoir qu'elles n'auraient probablement pas trouvé ailleurs.

Aujourd'hui, la mission est toujours aussi vivante et les services de sensibilisation permettent une inclusion des victimes, non seulement au sein du mouvement, mais également dans l'ensemble de la société. »

### Danielle Giguère

Ex-administratrice du conseil d'administration de F.L.A.M. et première grande brûlée membre de F.L.A.M.

Tiré de : Grands Brûlés. La vie continue — Guide pratique pour les grands brûlés et leurs proches. (F.L.A.M. 2010)



13

Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive  
**Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches**  
 Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources  
 Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile

**ENJEU 1 :**  
**UNE VALEUR AJOUTÉE À L'OFFRE DE SERVICE ACTUELLEMENT DISPONIBLE**

**A  
X  
E** **4** **LES PROCHES DE LA VICTIME DE BRÛLURES**

Objectifs et Indicateurs

Le soutien aux proches de la victime de brûlures est pour F.L.A.M. un élément distinctif de son offre de service. En effet, l'Association propose un panier de services complet afin de permettre aux proches de la victime de brûlures de briser l'isolement dans lequel ils vivent. C'est en leur permettant de rencontrer d'autres personnes qui ont un vécu semblable, en leur fournissant un espace de parole où ils peuvent exprimer ce qu'ils ressentent et en leur offrant un support adéquat, dynamique et créateur que F.L.A.M. leur fournit un support essentiel et unique.

Dès l'hospitalisation de la victime de brûlures, F.L.A.M. s'applique à assurer à l'entourage de cette dernière un support adéquat en lui communiquant toute l'information pertinente sur les services disponibles, ainsi qu'en lui donnant des renseignements concernant l'ensemble de la problématique liée aux brûlures. Plus spécifiquement, F.L.A.M. propose des activités de partage qui favorisent la verbalisation des sentiments de culpabilité, de crainte ou d'appréhension par rapport à l'avenir. De plus, F.L.A.M. écoute et accompagne le proche de la personne victime de brûlures tout au long du processus de réadaptation physique et psychologique de la personne victime de brûlures.

Pour répondre aux besoins d'ordre financier des proches de victimes de brûlures, l'Association travaille actuellement à la mise en place d'un programme de soutien financier qui permettra de répondre à divers besoins d'importance comme se nourrir, se loger ou se déplacer (ex. : le prêt de stationnement ou l'aide au déplacement). Chaque demande soumise sera soigneusement étudiée par notre personnel et, si elle est jugée conforme au cadre normatif du programme, elle sera traitée avec diligence.

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
09— Proposer des activités de soutien moral aux proches pendant l'hospitalisation et la réadaptation de la victime de brûlures	I- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes
10— Fournir un soutien financier aux personnes dans le besoin pendant l'hospitalisation et la réadaptation de la victime de brûlures	J- Nombre de personnes soutenues et aide financière versée

« PETIT MOT SPÉCIAL

Malgré la distance, nous la Famille Mercure, avons eu la chance de connaître l'Association F.L.A.M., ils ont été un grand réconfort pour nous aider à passer au travers de cette épreuve et d'être auprès de Johanne.

On est reconnaissant de l'aide apportée à notre Famille.

MILLE FOIS MERCI »

**La Famille Mercure**  
 Nouveau-Brunswick





Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive  
**Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches**

Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources  
 Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile

ENJEU 1 :

UNE VALEUR AJOUTÉE À L'OFFRE DE SERVICE ACTUELLEMENT DISPONIBLE

A  
X  
E

5 LA VICTIME DE BRÛLURES

Objectifs et Indicateurs

De par sa mission, F.L.A.M. doit briser l'isolement dans lequel vivent les personnes victimes de brûlures, leur fournir un espace vital pour échanger avec leurs pairs, supporter leurs démarches pour qu'ils puissent reconquérir leur autonomie physique et psychologique, favoriser leur réinsertion sociale et susciter des mesures d'aide reliées à leur intégration scolaire ou au travail.

Pour y arriver, F.L.A.M. mise sur une équipe de partage efficace qui favorise la verbalisation des sentiments de culpabilité, de crainte ou d'appréhension par rapport à l'avenir et qui écoute et accompagne la personne victime de brûlure lors du long processus de réadaptation physique et psychologique.

Dans l'optique de pourvoir aux besoins primaires d'ordre financier de la personne victime de brûlures, F.L.A.M. met en place actuellement un programme de soutien financier, basé sur des critères précis, qui permettra de la soutenir tout au long de son cheminement. Chaque demande soumise sera soigneusement étudiée par notre personnel et permettra de répondre aux besoins non couverts par le réseau de la santé et des services sociaux (ex. : RAMQ, CLSC, hôpitaux) ou par les autres intervenants publics ou privés (ex. : assurances privées).

C'est reconnu, la brûlure est une modification profonde de l'intégrité physique. Mais au-delà des problèmes psychologiques et de santé, c'est l'altération de l'image corporelle qui préoccupe souvent la victime. C'est pourquoi F.L.A.M. apporte une importance capitale à la réintégration sociale des personnes victimes de brûlures, en mettant à leur disposition différents services orientés vers la réinsertion familiale et sociale, la réinsertion au travail, l'intégration et la socialisation scolaire, ou, encore, la correction de l'altération de l'image corporelle consécutive à l'accident subi (maquillage correctif ou camouflage).

Une fois la réadaptation physique terminée, la réintégration sociale devient un élément capital pour la réhabilitation de la personne victime de brûlures. C'est pourquoi F.L.A.M. organise chaque année plusieurs activités de socialisation qui remporte, à tout coup, un franc succès (ex. : le Brunch de Noël).

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
11— Fournir un soutien financier aux personnes dans le besoin	K- Nombre de personnes soutenues et aide financière versée
12— Proposer des activités de soutien moral aux victimes de brûlures après leurs séjours à l'hôpital	L- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes
13— Participer à des activités de réintégration sociale dans la suprarégion de l'Est du Québec	M- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes
14— Élaborer des activités de socialisation	N- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes

« À l'Unité des grands brûlés de l'Hôpital l'Enfant-Jésus, après un coma provoqué d'un mois pour les opérations et greffes les plus urgentes sur les 25 % de mon corps qui était brûlé au 3<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup> degré, la directrice par intérim de F.L.A.M., Rosanne Reaume, est venue me visiter une première fois pour présenter les services de l'organisation et pour me changer les idées. C'était la première fois que j'étais en contact avec une autre grande brûlée et, même si ma tête n'enregistrait pas tout encore consciemment, dû à la quantité encore très importante de médicaments que je devais prendre, la graine était semée. Il y avait une vie après les brûlures.

Deux semaines après mon réveil, transférée à l'IRDQP pour la réadaptation qui durerait près d'un an intensivement (physiothérapie, ergothérapie, orthophonie, etc.), F.L.A.M. a continué à contribuer à mon bien-être en pourvoyant à un service essentiel pour moi.

Après ma sortie de l'IRDQP, je me suis intéressée à F.L.A.M. pour les groupes de partage auxquels je participe régulièrement. L'intérêt s'est ensuite développé vers le bénévolat, activité qui me comble. »

**Claudia Desharnais**  
 Grande brûlée et bénévole



Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive  
Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches

### Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources

Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile

ENJEU 2 :

UNE ORGANISATION RECONNUE  
PAR TOUS ET TRAVAILLANT EN  
COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES  
DIVERS INTERVENANTS

A  
X  
E  
6

## LA CONSOLIDATION DES PARTENARIATS EXISTANTS

F.L.A.M. mise sur le maintien d'une collaboration étroite et soutenue entre les différents partenaires, en harmonisant la complémentarité de leurs approches respectives. Ce faisant, ces partenaires participent à la mise en place d'une réponse adéquate aux besoins de la clientèle, et ce, de l'accueil de la personne victime de brûlures dans le réseau hospitalier, jusqu'à la réadaptation physique et sociale de cette dernière. Ainsi, c'est en resserrant nos liens avec les partenaires, comme recommandé par le Programme national de santé publique 2003-2012, que la personne victime de brûlures et ses proches se voient offrir une accessibilité à des services en temps opportun, à des soins et à des services de qualité. Cela se fait dans le but de lui permettre de réintégrer son milieu de vie le plus rapidement et facilement possible et de créer, ainsi, des conditions de vie favorables à sa santé et à son mieux-être.

Depuis 2004, l'Association est l'une des trois parties prenantes du Centre d'expertise de victimes de brûlures graves de l'Est du Québec. C'est au Centre hospitalier affilié universitaire de Québec, plus précisément dans la Salle des familles, que F.L.A.M. peut faire connaissance avec ses nouveaux clients et leur présenter les services qu'elle offre. Également, à l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, l'Association à l'opportunité de réunir sa clientèle et celle de l'Institut pour participer à des groupes de partage. Des rencontres de parrainage peuvent aussi être organisées. Au cours des prochaines années, F.L.A.M. entend consolider ses liens avec ces deux partenaires, afin d'offrir un continuum de services humain et efficient pour la clientèle desservie.

Également, F.L.A.M. entretient des liens étroits de collaboration avec bon nombre de partenaires, qu'il s'agisse d'entreprises privées, d'organismes à but non lucratif ou d'organismes publics. Ces partenaires peuvent participer directement à la prestation de services de F.L.A.M., par exemple le Service de protection contre les incendies de la ville de Québec ou l'Autre avenue, un organisme de justice alternative qui accompagne et supporte les jeunes incendiaires dans leur démarche de réparation sociale ou de conscientisation aux conséquences d'accidents par brûlures. Également, d'autres partenaires accompagnent F.L.A.M. dans l'accomplissement de sa mission, par exemple le Centre d'action bénévole de Québec, qui supporte F.L.A.M. au niveau de programmes de formation, et l'Université Laval, dont les étudiants effectuent un stage de formation à l'Association.

## Objectifs et Indicateurs

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
15— Consolider les liens avec les partenaires du Centre d'expertise pour les personnes victimes de brûlures graves de l'Est, de même qu'avec ceux du centre de l'Ouest du Québec	O- Nombre d'actions réalisées
16— Travailler de concert avec les autres partenaires pour une mise en commun des connaissances et des compétences en vue d'une complémentarité des interventions	P- Nombre d'actions réalisées

« Le CHA et F.L.A.M. travaillent en collaboration depuis de nombreuses années afin de permettre aux victimes et à leur famille de franchir l'étape cruciale des soins aigus à l'Unité des grands brûlés.

Une complémentarité et une complicité se sont développées au fil des ans, entre autres, par la promotion des activités du programme des grands brûlés aux partenaires et par la participation du CHA à plusieurs activités organisées par F.L.A.M., notamment le colloque annuel qui permet aux professionnels de partager leurs connaissances et de favoriser les échanges entre les différents partenaires impliqués dans la prise en charge et le suivi des grands brûlés. »

#### Lucie Grenier

Directrice générale adjointe aux affaires cliniques  
Centre hospitalier affilié universitaire de Québec

« Depuis la mise en place du Centre d'expertise pour les victimes de brûlures graves de l'Est du Québec en 2004, l'IRDQP s'est associé à F.L.A.M. dans le but d'assurer une complémentarité des services et d'optimiser l'intégration sociale des victimes de brûlures graves. Grâce à cette association, l'IRDQP élargit ses connaissances sur les aspects d'intégration sociale à long terme, permettant d'ajuster les interventions en réadaptation. La participation de F.L.A.M. et de l'IRDQP à des activités mutuelles renforce cette collaboration. La mission de F.L.A.M. rappelle qu'au-delà des soins aigus, de la réadaptation et de l'intégration sociale, la personne et ses proches doivent être au centre des interventions. Le soutien de F.L.A.M. à travers ces étapes s'avère donc essentiel.

L'Association F.L.A.M. est pour l'IRDQP un partenaire privilégié avec lequel c'est un plaisir de travailler. »

#### Gabriel Cabanne

Directeur général adjoint et directeur des services aux clientèles  
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec



Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive  
Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches

### Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources

Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile

ENJEU 2 :

UNE ORGANISATION RECONNUE  
PAR TOUS ET TRAVAILLANT EN  
COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES  
DIVERS INTERVENANTS

A  
X  
E  
7

## LA CONCLUSION DE NOUVEAUX PARTENARIATS NOVATEURS ET PRODUCTIFS

Dans la poursuite du développement de son offre de service, F.L.A.M. entend conclure, au cours des prochaines années, de nouveaux partenariats stratégiques. Ces derniers lui permettront de bonifier son offre de service, tout en consolidant, de façon plus large, le soutien aux personnes victimes de brûlures et à leurs proches sur le territoire de l'Est du Québec.

Ces nouveaux partenariats, qui se veulent novateurs et productifs, pourront être réalisés avec des entreprises privées, des organismes du secteur public et parapublic ou, encore, avec des organismes communautaires ou des organismes à but non lucratif.

Il pourra s'agir, entre autres, de la réalisation de projets mettant à contribution des partenaires comme :

- Des entreprises privées, pour l'obtention de gratuités ou de tarifs privilégiés pour des biens ou des services qui avantageraient la clientèle de l'Association ou favoriseraient l'organisation d'activités de réinsertion sociale ou d'activités-bénéfices;
- Des commissions scolaires, pour la mise en place des programmes de sensibilisation et de socialisation scolaire;
- Des organismes publics ou parapublics du milieu de la santé, pour promouvoir les services offerts ou pour intervenir en complémentarité avec F.L.A.M., par exemple, l'Institut national de santé publique du Québec, les Agences de la santé et des services sociaux, les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) ou les Centres locaux de services communautaires (CLSC).

## Objectifs et Indicateurs

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
17— S'ouvrir vers de nouveaux partenariats stratégiques visant le renforcement du soutien aux personnes victimes de brûlures ainsi qu'à leurs proches	Q- Nombre de nouveaux partenariats créés

« Le rôle de F.L.A.M. auprès de la communauté est complémentaire à la mission des établissements des centres d'expertise, mais partage un même objectif : assurer une nouvelle vie à toutes les victimes de brûlures graves. Survivre à de grandes brûlures représente un énorme défi.

Sur le plan physique, les soins de première ligne doivent être des plus efficaces pour sauver la vie de la victime. Ensuite, celle-ci aura besoin de soins spécialisés pour rétablir ses fonctions essentielles. Puis, de nombreuses greffes de peau seront nécessaires pour reconstituer son enveloppe corporelle. La plupart du temps suivra une période de réadaptation physique, durant laquelle la victime réapprendra à marcher, parfois même à manger et à parler. Finalement, le grand brûlé devra réintégrer la société. C'est l'étape ultime du continuum de services et pour plusieurs personnes, ce sera l'une des plus difficiles [...].

Merci à l'Association des grands brûlés F.L.A.M., ainsi qu'à toutes les personnes qui gravitent dans cet univers où doivent impérativement s'allier science, technologie et compassion! »

### Michel Fontaine

Ex-président-directeur général  
Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale

Tiré de : Grands Brûlés. La vie continue — Guide pratique pour les grands brûlés et leurs proches. (F.L.A.M. 2010)



17

- Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer son offre de service distinctive  
 Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches  
 Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources  
**Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile**

**ENJEU 3 :**  
**UNE EXPERTISE ET  
 UNE EFFICACITÉ  
 ORGANISATIONNELLE**

**A  
X  
E** **8** LA PÉRENNITÉ FINANCIÈRE

Objectifs et Indicateurs

Pour un organisme à but non lucratif, la pérennité financière de l'organisation constitue un élément capital auquel il doit porter beaucoup d'attention. En effet, l'aspect financier représente, chaque année, un défi à relever afin de pouvoir continuer à opérer et, par le fait même, à livrer ses services et poursuivre la réalisation de sa mission.

C'est pourquoi F.L.A.M. souhaite cultiver et intensifier sa relation avec ses partenaires financiers, dont les principaux sont Centraide — Québec et Chaudière-Appalaches, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et les communautés religieuses, par exemple les Augustines de la Miséricorde de Jésus.

Également, les donateurs, qu'ils soient des individus, des corporations ou des clubs sociaux (ex. : les clubs Lions ou Rotary, la Fondation Mobilis ou la Légion royale canadienne), représentent un intrant capital au niveau des sources de revenus de l'Association. Ainsi, dans le but de diversifier ces dernières, F.L.A.M. souhaite majorer l'apport des donateurs, par exemple en élaborant des campagnes de financement ciblées. C'est, notamment, en établissant une relation à long terme avec ses membres et en nouant des liens étroits avec ces derniers que l'Association pourra relever ce défi et, ce faisant, augmenter son financement philanthropique afin de lui permettre de poursuivre sa mission et de développer de nouveaux projets porteurs.

Finalement, F.L.A.M. entend évaluer l'opportunité de mettre sur pied un fonds de dotation qui, en définitive, assurera la pérennité financière de l'Association. La constitution d'un tel fonds permettrait de recueillir les dons en argent, les legs de bienfaisance et d'assurance vie, les actions cotées en bourse ou, encore, les dons planifiés ou in memoriam. Ce fonds servirait exclusivement à assurer l'avenir de F.L.A.M., puisque le capital ne peut être affecté au fonctionnement de l'organisme, ni au développement de programmes.

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
18— Cultiver et intensifier la relation avec les partenaires financiers	R- Nombre de partenaires financiers et valeur des subventions reçues
19— Augmenter l'apport des donateurs par des campagnes de financement ciblées et miser sur le financement philanthropique	S- Nombre de donateurs et valeur des fonds recueillis
20— Évaluer l'opportunité de mettre en place un fonds	T- Nombre d'actions entreprises

« Pour moi, l'excellence d'un organisme se mesure à son pouvoir d'attraction. À cet égard, F.L.A.M. se distingue par le fait qu'il s'avère un lieu de formation de plus en plus recherché par les étudiantes et les étudiants en service social de l'Université Laval.

Ceci est le fruit de 25 ans d'expérience de travail sur le terrain à la recherche amoureuse des meilleures pratiques pour venir en aide efficacement aux grands brûlés et à leurs proches et pour leur permettre de surmonter leur détresse.

Pour assurer la continuité d'une telle entreprise, il faut des ressources : des ressources humaines d'abord et, là-dessus, F.L.A.M. a la chance de compter sur des ressources de qualité, compétentes et dévouées, mais des ressources financières aussi.

C'est vraiment un défi d'assurer, année après année, le financement d'une œuvre dont l'importance de l'action ne s'évalue pas tant à la masse des personnes qu'elle rejoint, mais plutôt à la gravité de leur situation et au caractère aussi indispensable que bénéfique de l'aide qu'elle apporte. »

**Michel Gervais**  
 Ex-recteur de l'Université Laval  
 Ex-directeur général de l'Institut universitaire en santé mentale  
 Membre du conseil d'administration de F.L.A.M.



Orientation 1 : Faire connaître l'organisation et développer une offre de service distinctive  
 Orientation 2 : Répondre aux besoins des personnes victimes de brûlures ainsi qu'à ceux de leurs proches  
 Orientation 3 : Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources

**Orientation 4 : Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile**

ENJEU 3 :

**UNE EXPERTISE ET  
 UNE EFFICIENCE  
 ORGANISATIONNELLE**

**A  
 X  
 E** 9

**LE DÉVELOPPEMENT DE  
 L'ORGANISATION**

La permanence et le conseil d'administration de F.L.A.M., de même que son équipe active de bénévoles, représentent les pierres d'assises de l'Association. Le développement d'une image de marque constitue, quant à elle, le moyen qu'entend utiliser F.L.A.M. pour mousser la connaissance de l'organisme et favoriser son rayonnement.

En effet, une image de marque forte et distinctive permettra, sans conteste, à F.L.A.M. d'assurer un meilleur rayonnement et une perception positive de son rôle, et ce, tant auprès des partenaires et de sa clientèle, qu'auprès de la population en général. Pour ce faire, l'Association entend, notamment, poursuivre la mise à jour du site Internet et finaliser la mise en place de son plan de communication et en assurer un suivi rigoureux.

De son côté, les membres du conseil d'administration de F.L.A.M. continueront de participer activement au développement de l'organisation, en étant appelés à contribuer au développement et aux suivis de dossiers spéciaux. Ainsi, ils viendront prêter main-forte à l'équipe de la permanence qui assure le déploiement efficient des services. Une attention particulière sera accordée au développement continu de leurs compétences.

Le recrutement des bénévoles se fait généralement sur invitation personnelle à partir des besoins identifiés et de la compétence requise pour la tâche à accomplir. F.L.A.M. compte parmi ses bénévoles des professionnels provenant de divers domaines tels que des infirmiers, des enseignants, des gestionnaires et des travailleurs sociaux. Ainsi, en 2010-2011, l'Association comptait plus d'une vingtaine de bénévoles actifs au siège social et autant dans l'ensemble des réseaux. Également, F.L.A.M. accueille les personnes qui, spontanément, offrent leurs services. Elles sont intégrées à l'équipe et elles sont affectées à des tâches qui correspondent à leurs intérêts et compétences.

**Objectifs et Indicateurs**

OBJECTIFS VISÉS	INDICATEURS DE RÉSULTAT
21— Développer une image de marque	U- Nombre d'actions réalisées
22— Avoir une permanence forte et efficace et un conseil d'administration qui participe activement au développement de l'organisation	V- Nombre d'actions réalisées
23— Recruter et mobiliser les bénévoles, puis structurer leur travail en fonction de leur aspiration et des besoins de l'organisation	W- Nombre de bénévoles actifs et nombre d'heures effectuées par type de bénévolat

« Les services offerts par F.L.A.M. pendant vingt-cinq ans ont été le fruit d'une passion soutenue pour la réinsertion sociale des personnes atteintes de brûlures et pour leur environnement sociofamilial.

F.L.A.M. vit actuellement un nouveau paradigme : participer et assurer un continuum de services intégrés à un centre d'expertise. La mission de F.L.A.M. ne pourrait être mieux servie.

La vision de l'organisme se trouve appuyée et supervisée par des intervenants à toutes les étapes d'évolution du cheminement des victimes de brûlures et de celui de leurs proches. Le bénévolat prend tout son sens en assurant des services ponctuels à l'intérieur du Centre d'expertise et particulièrement dans la Salle des familles.

F.L.A.M., qui a connu comme point de départ une seule organisation bénévole, aux murs virtuels, se doit de vivre à l'intérieur du Centre d'expertise comme membre d'une belle et grande famille dédiée au mieux-être des victimes de brûlures et de leurs proches.


C'est là le défi des vingt-cinq prochaines années. »

**Dr Henri-Louis Bouchard**  
 Pionnier de F.L.A.M.



# HOMMAGES AUX BÉNÉVOLES

**Au coeur de l'action de F.L.A.M. : Les bénévoles**

 Le conseil d'administration et la permanence de F.L.A.M. tiennent à vous remercier pour le merveilleux travail accompli.

**Avec vous, tout est possible!**



Cécile Gilbert

Anne-Marie

François

Sylvia

Anabelle

Henri-Louis

Angèle

Émilie

Pierre

Chantale

Georgette

Geneviève Gino

Richard

Suzanne

Claudia

Michel

Diane

Lina

Caroline

Roséline

Amélie

Lise

Sylvain

Florent

Jean-André

Jacques

Claude

Caroline

Maëva

Carole

Geneviève

Réjeanne

Rosanne

Raphaël

Sylvie

Alain

Johanne

Marie

Claire

Gaétan

Danielle

Clémence

Chantale

Susan

Rachel

Mado

Jean-Pierre

Denis

Élisa

Marc-Alain

Jeanne-Mance



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

### ENJEUX

Une valeur ajoutée à l'offre de service actuellement disponible

### ORIENTATIONS

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

### AXES D'INTERVENTION

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

Une offre de service enrichie et répondant aux besoins

La sensibilisation et l'information

Les proches de la victime de brûlures

La victime de brûlures

### OBJECTIFS ET INDICATEURS

**01- Faire connaître la mission et les services offerts**

*A- Nombre d'actions entreprises et nombre de visiteurs sur le site Internet*

**02- Consolider, voire augmenter, le membership de l'Association**

*B- Nombre de membres (victime de brûlures, parents, proches et sympathisants)*

**03- Développer et consolider les points de service en région**

*C- Nombre et localisation des points de service actifs*

**04- Offrir un panier de services répondant aux principaux besoins des personnes victimes de brûlures et à leurs proches**

*D- Nombre de services offerts et nombre de personnes jointes*

**05- Évaluer les services offerts et examiner les meilleures pratiques dans le domaine du soutien aux personnes victimes de brûlures et à leurs proches**

*E- Nombre d'actions entreprises*

**06- Maintenir et développer des activités de sensibilisation**

*F- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes sensibilisées*

**07- Proposer des publications qui fournissent une information structurée et pertinente pour la clientèle et le public en général**

*G- Nombre de publications disponibles*

**08- Offrir un service de renseignement et de référence qui assure une réponse aux questions et aux commentaires de la clientèle**

*H- Nombre d'appels téléphoniques et de courrier électronique reçus et nombre de visiteurs au siège social*

**09- Proposer des activités de soutien moral aux proches pendant l'hospitalisation et la réadaptation de la victime de brûlures**

*I- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes*

**10- Fournir un soutien financier aux personnes dans le besoin pendant l'hospitalisation et la réadaptation de la victime de brûlures**

*J- Nombre de personnes soutenues et aide financière versée*

**11- Fournir un soutien financier aux personnes dans le besoin**

*K- Nombre de personnes soutenues et aide financière versée*

**12- Proposer des activités de soutien moral aux victimes de brûlures après leurs séjours à l'hôpital**

*L- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes*

**13- Participer à des activités de réintégration sociale dans la supra-région de l'Est du Québec**

*M- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes*

**14- Élaborer des activités de socialisation**

*N- Nombre d'activités réalisées et nombre de personnes jointes*



ÉNONCÉ DE VISION		SIGLE	
Être reconnu comme la référence pour l'Est-du-Québec et comme un chef de file en matière de soutien aux personnes victimes de brûlures et à leurs proches		F.L.A.M. : Force, Liberté, Amour, Mouvement d'accueil	
Une organisation reconnue par tous et travaillant en complémentarité avec les divers intervenants		Une expertise et une efficacité organisationnelle	
Agir en complémentarité et en collaboration avec les autres ressources		Ériger les assises nécessaires au développement d'un organisme agile	
La consolidation des partenariats existants	La conclusion de nouveaux partenariats novateurs et productifs	La pérennité financière	Le développement de l'organisation
<p><b>15- Consolider les liens avec les partenaires du Centre d'expertise pour les personnes victimes de brûlures graves de l'Est, de même qu'avec ceux du centre de l'Ouest du Québec</b> <i>O- Nombre d'actions réalisées</i></p> <p><b>16- Travailler de concert avec les autres partenaires pour une mise en commun des connaissances et des compétences en vue d'une complémentarité des interventions</b> <i>P- Nombre d'actions réalisées</i></p>	<p><b>17- S'ouvrir vers de nouveaux partenariats stratégiques visant le renforcement du soutien aux personnes victimes de brûlures ainsi qu'à leurs proches</b> <i>Q- Nombre de nouveaux partenariats créés</i></p>	<p><b>18- Cultiver et intensifier la relation avec les partenaires financiers</b> <i>R- Nombre de partenaires financiers et valeur des subventions reçues</i></p> <p><b>19- Augmenter l'apport des donateurs par des campagnes de financement ciblées et miser sur le financement philanthropique</b> <i>S- Nombre de donateurs et valeur des fonds recueillis</i></p> <p><b>20- Évaluer l'opportunité de mettre en place un fonds</b> <i>T- Nombre d'actions entreprises</i></p>	<p><b>21- Développer une image de marque</b> <i>U- Nombre d'actions réalisées</i></p> <p><b>22- Avoir une permanence forte et efficace et un conseil d'administration qui participe activement au développement de l'organisation</b> <i>V- Nombre d'actions réalisées</i></p> <p><b>23- Recruter et mobiliser les bénévoles, puis structurer leur travail en fonction de leur aspiration et des besoins de l'organisation</b> <i>W- Nombre de bénévoles actifs et nombre d'heures effectuées par type de bénévolat</i></p>

## Tableau synoptique du PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016



Le présent document est le fruit d'un travail collectif entre la permanence, le conseil d'administration et bon nombre de bénévoles de F.L.A.M..

Chargé de projet : François Maxime Langlois

Collaborateurs à la rédaction : Marie Dionne a.m.j., Pierre Fradette,  
Rosanne Reaume

Révision linguistique : Anne-Marie Van Oost

Impression : Les Copies de la Capitale inc.

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

Le Plan stratégique 2011-2016 a été adopté lors de la séance du conseil d'administration de F.L.A.M. du 23 mars 2011.

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 : 978-2-923878-03-4

Mai 2011

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

Note :

Lorsque la forme masculine est employée dans cet ouvrage, 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.assdesgrandsbrulesflam.ca](http://www.assdesgrandsbrulesflam.ca)

**Naviguez sur :** [www.assdesgrandsbrulesflam.ca](http://www.assdesgrandsbrulesflam.ca)

**Écrivez à :** [infos@assdesgrandsbrulesflam.ca](mailto:infos@assdesgrandsbrulesflam.ca)

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

**Visitez nous au :**  
1750, avenue de Vitré, bureau 100  
Québec (Québec) G1J 1Z6



Ce document est imprimé sur du papier Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, FSC recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

Les encres utilisées pour cette production contiennent des huiles végétales.

