

# Charte de services aux membres et à la communauté



**Fédération des aînés  
et des retraités  
francophones de l'Ontario**

*Note : Le genre masculin est utilisé pour éviter d'alourdir le texte*

Notre raison d'être

La Fédération des FARFO francophones de l'Ontario (La FARFO) est un organisme fédératif qui a pour mandat de desservir ses régions, ses organismes et ses individus membres, en encourageant les activités de concertation, de développement communautaire et de promotion de la vie active des aînés et des retraités francophones de l'Ontario. La FARFO a été constituée à titre de société ontarienne sans but lucratif indépendante en février 1979, en vertu de la *Loi de 2010 sur les sociétés sans but lucratif (LOSBL)*. La Fédération collabore avec 5 Régions FARFO et représente plus de 10 000 personnes d'expression française oeuvrant en Ontario par le biais de ses organismes membres et de ses membres individuels. D'ici 2016, la communauté que nous desservons comptera plus de 206 000 francophones.

## Notre souci du service

À la suite de l'étude des besoins de nos membres en 2013 et de l'adoption du nouveau modèle organisationnel de la Fédération, la FARFO s'est dotée de la présente *Charte de services aux membres et à la communauté*. Cette Charte reflète notre souci constant de fournir un service répondant aux besoins de notre membres et de nos communautés ainsi que d'établir des relations mutuellement avantageuses avec nos partenaires des secteurs privé, communautaire et gouvernemental. L'éthique, la bonne gouvernance, l'impartialité et le respect constituent les valeurs sur lesquelles reposent les normes décrites dans cette Charte.

## Les objectifs de la charte

Adoptée par le Conseil d'administration de la FARFO, cette Charte vise à présenter les normes de service auxquelles vous pouvez vous attendre quant à la mise en œuvre et à la gestion de nos programmes. Elle explique également comment faire pour que vous soyez informés de nos activités, nous communiquer vos préoccupations, formuler une plainte et nous donner des conseils pour améliorer notre service.

## Nos opérations

La FARFO couvre un territoire important et profite des outils technologiques de dernier cri pour desservir sa clientèle. L'équipe de la FARFO est composée d'intervenants spécialisés qui oeuvrent selon les besoins des membres. L'équipe de la FARFO est gérée par un modèle de gouvernance par politiques assurant un service ponctuel selon les besoins et les ressources disponibles.

Les opérations de la FARFO s'articulent autour des quatre domaines d'activités suivants :

- Financement et prélèvement de fonds pour l'investissement social et communautaire dans les 5 régions desservies ;
- Développement et concertation communautaire en collaboration avec ses 5 régions FARFO ;
- Développement de bénéfices pour les membres individuels et pour les groupes membres de la Fédération fournis par des partenaires privés (ces bénéfices sont affichés sur le site internet de la FARFO au <http://FARFO.ca/membres>);
- Sensibiliser les instances privées, communautaires et publiques sur les préoccupations et les besoins de nos membres et de toute la communauté des aînés et des retraités francophones de l'Ontario afin que lesdites instances publiques offrent un service en français adéquat.

## Gestion des programmes de financement et de prélèvement de fonds

La FARFO administre des programmes de prélèvement de fonds et sollicite les bailleurs de fonds pour des fins de partage avec ses 5 régions FARFO. À cette fin, les demandes de financement que prépare la Fédération visent normalement à appuyer des projets systémiques sur l'ensemble du territoire de l'Ontario et plus particulièrement des projets assurant la pérennité de la FARFO et du collectif des retraités et des aînés francophones de l'Ontario.

## Personnes-ressources principales

Les principales personnes-ressources de chaque région FARFO et de la Fédération sont identifiées sur le site internet de la FARFO au <http://FARFO.ca/intervenants>.

## Ce que vous pouvez attendre de nous

Lorsque vous transigez avec la FARFO :

- Nous fournissons un service professionnel ;
- Nous sommes disposés à faciliter l'accès aux services de nos membres ;
- Nous sommes ouverts, transparents et responsables à l'égard de nos membres et de l'ensemble de la communauté et de ses intervenants ;
- Nous tenons compte de toutes les suggestions qui nous permettraient d'améliorer notre service;
- Nous veillons à ce que le service offert corresponde aux besoins de nos membres et de nos régions ;
- Nous fonctionnons dans un contexte où nos administrateurs, nos employés, nos fournisseurs et nos bénévoles sont soumis à des politiques rigoureuses relatives à l'éthique et aux conflits d'intérêts ;
- Nous partageons nos profits de prélèvement de fonds et de service avec nos régions FARFO ;
- Nous partageons nos pratiques réussies avec nos partenaires communautaires ;
- Nous faisons la promotion de la collaboration communautaire.

## Services généraux offerts à nos clients

Heures d'ouverture	L'équipe de la FARFO est disponible sur rendez-vous seulement. Afin de rencontrer la réalité de la gestion d'un organisme communautaire de l'ère moderne, la FARFO oeuvre virtuellement.
Numéro sans frais	Il y a un numéro sans frais (1.800.819.3236) qui aiguille les appels aux personnes appropriées.
Accès électronique	Sont disponibles sur notre site Web : les formulaires, les documents corporatifs, les informations sur nos programmes et les nouvelles.

@eFARFO	<p>Des services en ligne sécuritaires, simples, rapides et accessibles partout :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'adhésion</li> <li>• Dépôt d'une plainte</li> <li>• Le dépôt d'une communication (ex. une question, une invitation, rétroaction)</li> <li>• Le dépôt d'un rapport de représentation et de demande de remboursement</li> <li>• La demande d'appui ou de collaboration communautaire</li> <li>• Demande de billets de LOTO-FARFO</li> <li>• Adhésion aux listes d'envoi de la FARFO</li> </ul>
---------	---

## Services administratifs relatifs aux programmes de la FARFO

Demande de collaboration et d'appui communautaire	<p>La FARFO appuie des projets selon les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le projet est en lien avec les orientations, les valeurs et les priorités d'action établies par le Conseil d'administration</li> <li>• La capacité de la FARFO de contribuer au projet</li> <li>• Le projet n'empêche pas la FARFO de déposer une demande auprès du bailleur de fonds en question</li> <li>• La demande doit être déposée auprès de la Direction générale par le biais du formulaire électronique destiné à cette fin</li> </ul>
Demande de commandite ou de financement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute demande de contribution ou de commandite doit être déposée par le biais du formulaire électronique destiné à cette fin. Seules les demandes déposées par ce moyen seront considérées. La FARFO est une Fédération provinciale et ne s'ingère pas dans des projets locaux sans la collaboration de ses régions. Toute demande locale sera acheminée vers la région concernée. Toute demande systémique sera considérée par la Direction générale selon les priorités de la FARFO et selon les ressources attribuées au budget.</li> </ul>

<p>Plaque d'attestation de membriété ou carte de membre individuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Membres individuels <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La FARFO envoie des cartes de membres aux membres individuels seulement.</li> <li>○ Le remplacement d'une carte de membre perdue ou détruite se fait au coût de 5\$ chacune.</li> </ul> </li> <li>● Organismes-membres <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La FARFO envoie une plaque attestant qu'un organisme membre a payé sa cotisation. Chaque plaque est valide pour un maximum de 5 ans.</li> <li>○ Durant ces 5 années, la FARFO envoie un autocollant pour chaque année où la cotisation a été payée.</li> <li>○ Un organisme membre est responsable de la production de carte individuelle pour ses membres. Si on désire que la FARFO imprime les cartes, ceci se fera au prix coûtant.</li> <li>○ Le remplacement d'une plaque d'un organisme membre se fait au coût de 20\$. Le formulaire de demande de remplacement est disponible au <a href="http://FARFO.ca/membres">http://FARFO.ca/membres</a></li> <li>○ Le logo de la Fédération et du programme de bénéfiques Vision 50+ est disponible au <a href="http://FARFO.ca/membres">http://FARFO.ca/membres</a></li> <li>○ Un gabarit de carte de membres pour impression est disponible au <a href="http://FARFO.ca/membres">http://FARFO.ca/membres</a></li> </ul> </li> </ul>
--	---

## Rester en contact avec notre communauté

<p>Activités d'information</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La FARFO sera présente annuellement, en collaboration avec ses Régions, pour consulter la communauté. De plus, la FARFO publiera annuellement un sondage d'évaluation de son rendement général ainsi qu'un sondage de détermination des besoins de ses membres et de la communauté des aînés et des retraités.</li> </ul>
<p>Participation aux événements de secteur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les administrateurs, dirigeants et représentants bénévoles de la FARFO seront présents à tous les grands événements du réseau francophone de l'Ontario et du réseau des aînés et des retraités de l'Ontario et du Canada.</li> <li>● Nous participerons sur demande à des groupes de discussion du secteur. Ceux-ci doivent être accessibles au plus grand nombre de membres de notre réseau et de notre communauté et directement liés aux objectifs, aux programmes et aux activités de la FARFO. Notre participation sera assujettie à un préavis raisonnable et il est possible que le remboursement complet des dépenses soit exigé.</li> <li>● Les représentations officielles suite à l'invitation par un organisme-membre sont effectuées conjointement par la Fédération et ses régions.</li> </ul>
<p>Nouvelles du secteur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nous ferons parvenir par courriel, aux abonnés intéressés, des nouvelles du secteur et des mises à jour électroniques sur les programmes et les activités de la FARFO, incluant les résultats et rapports d'activités.</li> </ul>

Consultations	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nous consulterons annuellement par sondages : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le réseau FARFO</li> <li>○ Les organismes membres</li> <li>○ Les membres individuels</li> <li>○ Les régions</li> </ul> </li> </ul>
---------------	--

## Nos attentes envers nos membres et l'ensemble de la communauté

Vous pouvez aider la FARFO à vous fournir le meilleur service possible de plusieurs façons :

- Devenez bénévole au sein de la Fédération ou de votre FARFO régionale ;
- Participez à des comités consultatifs de la FARFO ;
- Devenez membre individuel ;
- Participez aux activités de votre club, votre centre, votre région et aux consultations annuelles de la FARFO.

Nos membres et la communauté sont en droit de s'attendre à un service professionnel de la part des intervenants de la FARFO. La FARFO s'attend donc au même niveau de respect de la part de ses membres et de la communauté.

## Comment nous faire part de vos commentaires ou déposer une plainte

Si vous avez des commentaires au sujet des services de la FARFO, nous voulons le savoir. Vos suggestions et le règlement des plaintes font partie intégrante du processus continu de l'amélioration de notre service.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, veuillez remplir le formulaire électronique destiné à cette fin au <http://FARFO.ca/plaintes>. Nous prenons toute plainte au sérieux. Vous pouvez consulter nos politiques et procédures relatives à la gestion des plaintes.

## Si vous êtes insatisfait d'une décision

Les décisions sont prises dans un esprit de collaboration pour le bien de la FARFO et de ses membres et ce, selon les *Statuts*, le *Règlement administratif No 1 : Conseil d'administration*, les politiques de gouvernance, les politiques administratives et les procédures administratives adoptés par le Conseil d'administration. Si vous croyez que les procédures ou les politiques appliquées à la prise de décisions n'ont pas été respectées, vous pouvez nous en faire part par le biais du formulaire de plainte de la FARFO au <http://FARFO.ca/plaintes>. Toutes les plaintes sont assujetties aux politiques et directives relatives à la gestion des plaintes.

## Gestion et gouvernance par politiques

La FARFO opère par le principe de la gestion et la gouvernance par politiques. Ses *Statuts*, son *Règlement administratif No. 1 : Conseil d'administration*, son *Code d'éthique et de déontologie*, ses politiques de gouvernance, ses politiques et procédures administratives sont affichés publiquement sur son site internet <http://FARFO.ca/documents-corporatifs>. Le Conseil d'administration révisé ces documents corporatifs sur une base régulière afin de les maintenir à jour.

## Communiquer avec la FARFO?

Programme ou département	Instance responsable	Moyens de communications
Commandite et demandes financements	Direction Générale (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/commandite">http://FARFO.ca/commandite</a> 1.800.819.3236 poste :
Demande de collaboration communautaire et de lettre d'appui	Agents de projets (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/collaboration">http://FARFO.ca/collaboration</a> 1.800.819.3236 poste :
Comptabilité	Commis comptable (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/administration">http://FARFO.ca/administration</a> 1.800.819.3236 poste :
Financements de projets pour votre club, centre ou région	Agents de projets (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/projets">http://FARFO.ca/projets</a> 1.800.819.3236 poste :
Région EST	Présidence régionale ou son délégué	<a href="http://FARFO.ca/contact">http://FARFO.ca/contact</a> 1.800.819.3236 poste :
Région OTTAWA	Présidence régionale ou son délégué	<a href="http://FARFO.ca/contact">http://FARFO.ca/contact</a> 1.800.819.3236 poste :
Région MOYEN NORD	Présidence régionale ou son délégué	<a href="http://FARFO.ca/contact">http://FARFO.ca/contact</a> 1.800.819.3236 poste :
Région SUD-OUEST	Présidence régionale ou son délégué	<a href="http://FARFO.ca/contact">http://FARFO.ca/contact</a> 1.800.819.3236 poste :
Région GRAND-NORD	Présidence régionale ou son délégué	<a href="http://FARFO.ca/contact">http://FARFO.ca/contact</a> 1.800.819.3236 poste :
Relations médiatiques et communications	Direction Générale (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/communications">http://FARFO.ca/communications</a> 1.800.819.3236 poste :
Demande de renseignement	Agents de projets (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/information">http://FARFO.ca/information</a> 1.800.819.3236 poste :
Demande d'accès à l'information	Direction Générale (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/acces-information">http://FARFO.ca/acces-information</a> 1.800.819.3236 poste :
Affaires politiques et représentation	Comité exécutif (Conseil d'administration)	<a href="http://FARFO.ca/invitation">http://FARFO.ca/invitation</a> 1.800.819.3236 poste :
Affaires administratives	Direction Générale (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/administration">http://FARFO.ca/administration</a> 1.800.819.3236 poste :
Adhésion Membriété et services aux membres	Agents de projets (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/membres">http://FARFO.ca/membres</a> 1.800.819.3236 poste :

Voyages FARFO	Accompagnateurs (Administration) Direction Générale	<a href="http://FARFO.ca/voyages">http://FARFO.ca/voyages</a> 1.800.819.3236 poste :
LOTO FARFO	Agents de projets (Administration)	<a href="http://FARFO.ca/LOTO-FARFO">http://FARFO.ca/LOTO-FARFO</a> 1.800.819.3236 poste :

## HISTORIQUE DE LA CHARTE

Adoptée par le Conseil d'administration de la Fédération des FARFO francophones de l'Ontario le 26e jour de Février 2014.