

**CAHIER DES PROCÉDURES
D'ACCRÉDITATION
DES ORGANISMES DE**



MOISSON
OUTAOUAIS
LA BANQUE ALIMENTAIRE RÉGIONALE

Dernière mise à jour 22 mars 2016

Adapté d'un document de Moisson Beauce

AVANT-PROPOS

Moisson Outaouais est la banque alimentaire régionale qui dessert en denrées périssables et non-périssables plus de 25 organismes communautaires sur l'ensemble du territoire de l'Outaouais et ce, depuis 2006.

À l'occasion de son premier plan stratégique 2014-2019, la mission de l'organisme a été revue. Moisson Outaouais se consacre à assurer la sécurité alimentaire des personnes vivant des conditions socioéconomiquement difficiles, en partenariat avec ses organismes affiliés en Outaouais. Pour accomplir sa mission, le travail de Moisson Outaouais s'articule autour de cinq valeurs organisationnelles. :

- **Collaboration** : ouverture et approche proactive aux partenariats.
- **Dignité** : Respect de l'être humain dans sa capacité de prise en charge.
- **Entraide** : Aide mutuelle, actions en commun et solidarité avec les partenaires. Valorisation de l'engagement bénévole.
- **Partage** : Répartition et redistribution de la richesse.
- **Intégrité et transparence** : Clarté sur les activités de l'organisme, guidé par des principes d'honnêteté et de transparence, ainsi que sur la façon dont les ressources sont gérées et les dons redistribués.

C'est dans cet esprit et principalement dans un souci d'intégrité et de transparence que ce premier guide des *Procédures d'accréditation des organismes de Moisson Outaouais* a été rédigé afin que cette procédure soit clairement balisée et uniforme pour l'ensemble des organismes qui sont déjà membres ou les autres qui en feront la demande au cours des prochaines années. Ce guide tente de couvrir tous les champs entourant l'accréditation des organismes chez Moisson Outaouais : les conditions générale d'admissibilité, les procédures d'accréditation, les catégories d'organismes membres, les grilles pondérées d'évaluation des demandes, le formulaire de demande d'accréditation, l'accord mutuel entre Moisson Outaouais et ses organismes membres et le suivi des organismes accrédités.

TABLE DES MATIERES

Avant-propos	2
Table des matières	3
Conditions générales d'admissibilité.....	4
Processus d'accréditation	5
Catégories des organismes membres :.....	7
Guide pour la grille d'évaluation d'accréditation section organisationnelle	8
Grille d'évaluation d'accréditation section organisationnelle.....	10
Guide pour la grille d'évaluation d'accréditation section opérationnelle	11
Grille d'évaluation d'accréditation section opérationnelle	13
Suivi des organismes accrédités	14

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADMISSIBILITÉ

Tous les organismes désirant avoir accès aux services d'aide alimentaire de Moisson Outaouais doivent répondre aux conditions générales suivantes :

- Œuvrer directement auprès des personnes vivant des conditions socioéconomiquement difficiles
- Être un organisme à but non lucratif (organisme communautaire ou bénévole)
 - Être titulaire d'une charte (incorporé en vertu de la 3^e partie de la Loi des compagnies). Un des objets de la charte doit mentionner le soutien matériel aux personnes (plus précisément un volet de distribution de nourriture).
 - En l'absence d'une charte, l'organisme doit être parrainé par un organisme affilié rencontrant les conditions susmentionnées (lettre de parrainage).
- Être situé en Outaouais (région administrative 07) et intervenir sur le territoire de Moisson Outaouais.

PROCESSUS D'ACCREDITATION

Les demandes d'accréditation des organismes chez Moisson Outaouais suivent différentes étapes décrites ci-dessous.

1- Dépôt d'une demande

- Remplir le formulaire de demande d'accréditation.
- Fournir une copie des lettres patentes et des lettres patentes supplémentaires (s'il y a lieu).
- Fournir une copie des derniers états financiers (vérifiés ou non) ou dans le cas d'un organisme récemment créé et n'ayant pas d'états financiers, une copie des prévisions budgétaires couvrant l'année financière.
- Fournir le dernier rapport d'activités.
- Fournir une liste des membres du conseil d'administration ou du comité responsable de l'organisme.
- Fournir tout document nous permettant de mieux connaître l'organisme postulant.
- Fournir une résolution du conseil d'administration ou de l'organisme parrain.

L'ensemble de ces documents constitue le dossier officiel que Moisson Outaouais conserve pour chacun des organismes, accrédités ou non.

2- Évaluation préliminaire

Sur réception des documents complétés, la personne responsable des demandes d'accréditation chez Moisson Outaouais procédera à une évaluation préliminaire de la demande pour déterminer l'admissibilité de l'organisme, l'étude de la demande pourrait s'arrêter ici si l'organisme ne rencontre pas les critères établis par Moisson Outaouais (voir Conditions générales d'admissibilités et Catégories des membres) ou suivre son cours vers les prochaines étapes.

3- Visite des lieux et rencontre avec les demandeurs

S'il y a poursuite de l'étude du dossier, un membre de la permanence désignée par Moisson Outaouais se rendra sur place pour rencontrer les membres de l'organisation postulante pour une évaluation plus approfondie. Cette visite a pour buts de :

- rencontrer des dirigeants, observer l'environnement physique, l'atmosphère, les installations, etc.;
- comprendre le fonctionnement de la distribution alimentaire et/ou l'utilisation de la nourriture.

4- Grille d'évaluation et recommandation au conseil d'administration

La personne responsable des demandes d'accréditation de Moisson Outaouais évalue, avec la grille d'évaluation et les documents pertinents, le dossier de l'organisme demandant une accréditation. Elle rédige une recommandation et soumet le dossier au conseil d'administration de Moisson Outaouais.

5- Décision du conseil d'administration

La demande d'accréditation de l'organisme est portée à l'ordre du jour d'une réunion régulière du Conseil d'administration de Moisson Outaouais qui prend connaissance du dossier de demande et des recommandations qui lui sont soumises. La décision d'accréditer l'organisme est prise par voie de résolution.

Si la demande d'accréditation est acceptée :

- Moisson Outaouais informe l'organisme, par téléphone, qu'il est accrédité.
- Moisson Outaouais adresse une lettre à l'organisme lui signifiant qu'il est accrédité.
- Moisson Outaouais fixe un rendez-vous avec la personne responsable de l'organisme afin de signer l'accord mutuel, convenir avec elle d'un horaire pour la cueillette de ses commandes et prendre connaissance des diverses consignes pour recevoir la nourriture.

Si la demande d'accréditation est refusée

- Moisson Outaouais adresse un avis écrit et les motifs expliquant le refus au responsable de l'organisme.

CATEGORIES DES ORGANISMES MEMBRES :

Les catégories des membres ont été déterminées afin d'établir un ordre de priorité des services rendus par Moisson Outaouais. Dans le cas où les ressources de Moisson Outaouais venaient à manquer ou se raréfier, nous prioriserons les demandes d'accréditation en faveur de cette catégorisation.

Organisme prioritaire :

Les organismes dont la mission première est l'aide et l'entraide alimentaire avec une préoccupation pour l'autonomie des personnes.

Ex. Soupes populaires, banques alimentaires, comptoirs alimentaires, les comptoirs de dépannage paroissiaux, etc.

Sont acceptées, les St Vincent de Paul (ou les comités alimentaires dans chaque paroisse offrant des services multiples ou dont l'activité principale est celle d'une St Vincent de Paul) offrant du dépannage alimentaire qui œuvrent dans un secteur où il n'y a pas d'autres organismes de dépannage alimentaire et/ou les autres organismes de dépannage sont débordés par les demandes.

Organisme secondaire :

Les organismes dont la mission première n'est pas l'aide ni l'entraide alimentaire, mais dont les services incluent de façon importante l'aide et l'entraide alimentaire.

Ex. Maisons ou centres d'hébergement pour clientèle en difficulté (femmes victimes de violence, troubles de santé mentale, itinérants, jeunes décrocheurs, etc.)

Organisme tertiaire :

Les organismes à services multiples dont l'aide et l'entraide alimentaire occupent une place importante, bien qu'il ne soit pas prioritaire.

Ex. Organisme d'aide aux réfugiés, maison de la famille, maison de quartier qui offrent des repas communautaires ou autre activités reliées à l'alimentation.

Organisme et demandes ponctuels

À l'occasion Moisson Outaouais pourra traiter les demandes d'aide ponctuelles d'organismes non-membres. Ces demandes pourront être traitées à la pièce par le travailleur communautaire en collaboration avec le gestionnaire d'entrepôt et la direction de Moisson Outaouais. Elles ne nécessitent pas de suivre le processus d'accréditation, ni d'être soumises à l'approbation du conseil d'administration de Moisson Outaouais.

GUIDE POUR LA GRILLE D'ÉVALUATION D'ACCREDITATION

SECTION ORGANISATIONNELLE

Ces critères seront évalués dans la grille pondérée. Les organismes se verront attribués une note relative à l'atteinte des objectifs de chacun des critères, il peut arriver qu'un organisme ne rencontre pas tous les objectifs d'un critère ou l'autre. La grille pondérée permettra d'obtenir une note globale pour chacun des organismes.

La section organisationnelle évalue les points suivants :

1- Services en sécurité alimentaire :

L'organisme doit consacrer une grande part de ses activités à la sécurité alimentaire.

2- Administration de l'organisme :

L'organisme est bien établi et structuré, a une gestion administrative démocratique, un conseil d'administration composé d'au moins 5 membres majoritairement bénévoles et élus en assemblée générale laquelle est ouverte au public. Les bénévoles et/ou les travailleurs sont bien impliqués.

3- Finances de l'organisme

L'organisme démontre une saine gestion financière, ses états financiers indiquent une bonne santé financière, il a des sources de financement variées (subventions gouvernementales, levée de fonds, dons privés, etc.). Il ne reçoit pas de subvention qui couvrent la préparation des repas.

4- Universalité du service :

L'organisme doit venir en aide au plus grand nombre de personnes possible, en tenant compte du type de services offerts et de ses capacités, sans aucune restriction religieuse, raciale ou de sexe. L'aide n'est pas conditionnelle à la participation des personnes à des activités religieuses, bénévoles ou autres ou à l'obligation de visites à domicile.

5- Philosophie d'intervention / de service :

L'organisme encourage l'autonomie des personnes et croit en leur pouvoir d'agir. Il traite avec respect les usagers de l'aide alimentaire comme des personnes responsables. Il intervient dans le respect de la vie privée des personnes.

L'organisme offre différentes activités éducatives touchant la souveraineté alimentaire

tel que des ateliers ou des cuisines collectives qui, non seulement permettent aux familles de bien se nourrir à un coût modique, mais qui, par le travail d'équipe, la planification de menus et la planification budgétaire favorisent le développement de la personne et l'utilisation optimale des ressources disponibles pour son cheminement autonome.

6- Besoins de la clientèle :

L'organisme aide une clientèle fortement défavorisée. L'organisme connaît les besoins de sa clientèle. Il a mis en place des mécanismes pour vérifier la satisfaction des usagers. L'organisme travaille en étroite collaboration avec les autres ressources du milieu afin d'aider les gens à répondre à leurs véritables besoins.

7- Implication de l'organisme :

L'organisme s'implique dans la communauté auprès des personnes démunies. L'organisme est bien ancré et reconnu dans sa communauté; il est lié et réseauté avec un ensemble de partenaires. L'organisme participe à des comités ou des tables de concertation.

8- Territoire desservi :

Il n'y a pas d'autres organismes sur le territoire desservi et/ou les autres organismes sur le même territoire sont débordés par les demandes. L'organisme offre ses services sur l'ensemble du territoire qu'il dessert.

GRILLE D'ÉVALUATION D'ACCREDITATION
SECTION ORGANISATIONNELLE

1- Services en sécurité alimentaire _____ /8

2- Administration de l'organisme _____ /6

3- Finances de l'organisme _____ /8

4- Universalité du service _____ /8

5- Philosophie d'intervention / de service _____ /8

6- Besoins de la clientèle _____ /10

7- Implication de l'organisme _____ /6

8- Territoire desservi _____ /6

Total des points _____ /60

Commentaires

GUIDE POUR LA GRILLE D'ÉVALUATION D'ACCREDITATION

SECTION OPERATIONNELLE

Ces critères seront évalués dans la grille pondérée. Les organismes se verront attribués une note relative à l'atteinte des objectifs de chacun des critères, il peut arriver qu'un organisme ne rencontre pas tous les objectifs d'un critère ou l'autre. La grille pondérée permettra d'obtenir une note globale pour chacun des organismes.

La section opérationnelle évalue les points suivants :

1- Propreté des lieux :

L'organisme a une connaissance et applique les normes d'hygiène et de salubrité du MAPAQ; des procédures d'hygiène et de propreté sont en place et au moins une des personnes responsables possède la formation MAPAQ. Le niveau d'hygiène est acceptable pour la manipulation et l'entreposage de la nourriture.

2- Encadrement de la clientèle :

L'organisme est prêt à aider et est à l'écoute de la clientèle. Le personnel ou les bénévoles accompagnent bien leur clientèle (évaluation, référence). L'organisme qui fait une bonne analyse de la situation des bénéficiaires, propose des solutions concrètes et assure un suivi.

3- Organisation du dépannage :

L'organisme a des heures de service accessibles qui répondent bien aux besoins de la clientèle. Ils offrent des denrées pour un minimum de 3 jours (3 repas par jour). Les demandes sont répondues rapidement.

4- Administration des services :

L'organisme dispose des ressources financières matérielles et humaines ainsi que des moyens et des outils de travail adéquats (ordinateur, registre, prise de statistiques).

5- Participation financière de la clientèle :

Les services d'urgence de l'organisme sont offerts gratuitement, cependant, les organismes peuvent demander aux bénéficiaires, pour les autres services (ex : magasin-partage, repas cuisinés), une contribution financière symbolique sans toutefois restreindre leurs services aux personnes incapables de contribuer financièrement. Dans tous les cas, l'argent amassé doit servir à l'aide et l'entraide alimentaire.

6- Installations d'entreposage :

L'organisme a la capacité de bien entreposer les aliments. Il y a suffisamment de congélateurs, réfrigérateurs et garde-manger pour les aliments par rapport aux besoins de la clientèle et de l'organisme.

7- Capacité de transport :

Pour l'organisme de la zone urbaine de Gatineau : avoir un transport bien organisé qui permet de ramasser les commandes à l'entrepôt de Moisson Outaouais.

Pour l'organisme à l'extérieur de la zone urbaine de Gatineau : être en mesure de défrayer une partie des coûts de transport demandés.

GRILLE D'EVALUATION D'ACCREDITATION
SECTION OPERATIONNELLE

1- Propreté des lieux	_____	/7
2- Encadrement de la clientèle	_____	/8
3- Organisation du dépannage (Accessibilité, structure, horaire)	_____	/8
4- Administration des services (Ressources financières, matérielles, humaines)	_____	/8
5- Participation financière de la clientèle	_____	/6
6- Installations d'entreposage	_____	/8
7- Capacité de transport	_____	/5
Total des points	_____	/60

Commentaires :

Total de la section opérationnelle	_____	/50
Total de la section organisationnelle	_____	/60
Total des points	_____	/110

SUIVI DES ORGANISMES ACCRÉDITÉS

Moisson Outaouais a comme préoccupation que les services d'aide alimentaire offerts par les organismes accrédités soient adéquats sur l'ensemble de son territoire et que les organismes intègrent les meilleures pratiques du milieu. Moisson Outaouais rencontrera de façon régulière les organismes accrédités afin de s'assurer:

- de la mise à jour de ses dossiers;
- de la prise de connaissance de l'évolution de la situation de l'organisme;
- d'obtenir une information adéquate quant à la mise en place de programmes ou services par les organismes concernés;
- d'accompagner les organismes dans l'amélioration de leurs pratiques;
- signer annuellement l'accord mutuel.

L'organisme accrédité devra informer Moisson Outaouais de tous changements concernant les services alimentaires offerts, de même que des changements des membres du conseil d'administration et de tout autre changement important.

Moisson Outaouais tentera de régler les situations litigieuses (plaintes ou autre) ou les insatisfactions mutuelles de façon positive et constructive. Dans le cas où celles-ci ne se règlent pas ou dans le cas du non respect de l'Accord mutuel, Moisson Outaouais pourra réévaluer le dossier de l'organisme et revoir son accréditation.