

3 juin 2026

 **GATINEAU**

**POUR**

**LA**

**VIE**



## Déclaration de services aux organismes



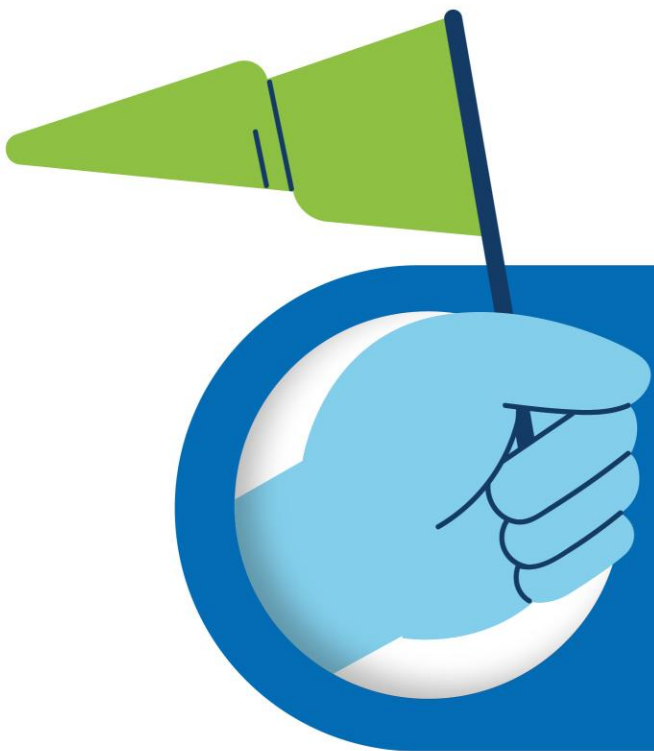
**Objectif de présentation : orientation**

Service des loisirs, des sports et du  
développement des communautés

---

Commission des loisirs, des sports et du  
développement communautaire – SLSDC

# Objectifs de la présentation



Orienter sur une proposition de déclaration de service aux organismes, valider la posture du SLSDC en matière de soutien professionnel et convenir des prochaines étapes.

# Plan de la présentation

- 01** Mise en contexte – pourquoi cette déclaration
- 02** Une première proposition
- 03** Discussion
- 04** Prochaines étapes

# Mise en contexte – pourquoi

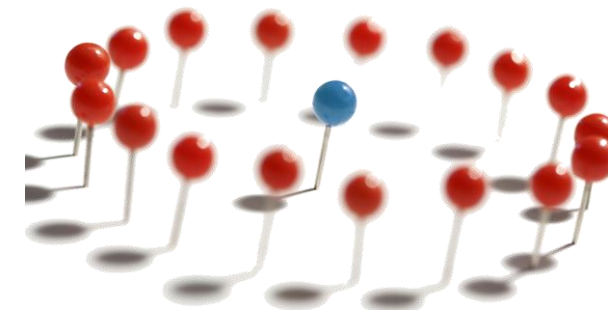


# Mise en contexte

- La Ville s'appuie, de façon constante et structurante, sur un écosystème de plus de 280 organismes partenaires qui offrent des services complémentaires à l'offre municipale, lesquels reposent en grande partie sur l'engagement bénévole.
- Ces organismes :
  - contribuent directement à la qualité de vie des citoyens;
  - soutiennent la mise en œuvre de politiques municipales;
  - jouent un rôle clé en loisirs, sports, développement social et communautaire.
- La Ville de Gatineau s'est formellement engagée, par résolution du conseil municipal (CM-2025-104), à déployer une stratégie municipale de soutien à l'action bénévole et à en amorcer la phase 1, qui inclut explicitement l'élaboration d'outils structurants visant à clarifier les rôles de la Ville dans l'accompagnement et le soutien professionnel en réponse à des enjeux soulevés par les organismes quant à une méconnaissance des services offerts.

# Mise en contexte sondage

- Le service a sondé les organismes sur leur niveau de satisfaction envers le soutien reçu de la part du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés.
- Le sondage a été transmis le 16 mars 2026 à plus de 250 organismes partenaires. **142 organismes ont répondu.**
- La satisfaction globale est élevée avec une moyenne de **8,3/10.**
- L'**accompagnement professionnel** offert par le répondant municipal est le volet le plus apprécié, avec plus de **85% des participants se déclarant "Très satisfait(e)" ou "Satisfait(e)".**



# Mise en contexte

## Pourquoi la démarche

**L'accompagnement est un volet sur lequel nous avons 100 % le contrôle**

**Cette démarche vise à :**

- définir et harmoniser le rôle de la Ville auprès des organismes;
- valoriser le rôle clé du répondant municipal;
- assurer la cohérence, l'équité et la transparence;
- définir un cadre commun de référence, autant pour les organismes que pour les équipes municipales;
- préciser ce que la Ville s'engage à offrir (services, accompagnement, outils).



# Pourquoi cette déclaration, à quoi elle servira

**Réalisation :** à l'interne nous avons réalisé un exercice permettant de vous présenter une première proposition.

L'exercice d'aujourd'hui permettra de poursuivre la réflexion et d'avancer vers un outil concret qui permettra :

- d'harmoniser les pratiques entre les équipes, les secteurs et les intervenants;
- d'assurer un traitement équitable et transparent;
- d'aligner clairement les attentes avec les services offerts.

# **La proposition à discuter**



# 1. Notre engagement envers les organismes partenaires

## Préambule

À la Ville de Gatineau, et plus particulièrement au Service des loisirs, des sports et du développement des communautés (SLSDC), nous reconnaissons la contribution essentielle des organismes communautaires, sportifs, de plein air et de loisir à la qualité de vie des citoyennes et des citoyens.

Par leur expertise, leur proximité avec le milieu et leur engagement bénévole, les organismes sont des acteurs clés du développement des communautés et du vivre-ensemble.

Cet engagement envers les organismes vise à **clarifier notre façon de travailler ensemble**. Il précise ce que le SLSDC s'engage à offrir comme soutien professionnel, les limites de ce soutien, ainsi que les bases d'une relation saine, équitable et durable.

---

## 2. Principes qui guident notre accompagnement

**L'inclusion**, en reconnaissant la diversité des organismes, leurs missions et leurs réalités;

**L'équité**, en ajustant notre accompagnement selon les besoins et les capacités, plutôt que d'appliquer une approche uniforme, tout en étant juste et cohérent;

**La sécurité**, en offrant un cadre clair, respectueux et prévisible pour établir des liens de confiance;

**La résilience**, en s'adaptant, pour soutenir les organismes dans les périodes de changement ou de transition;

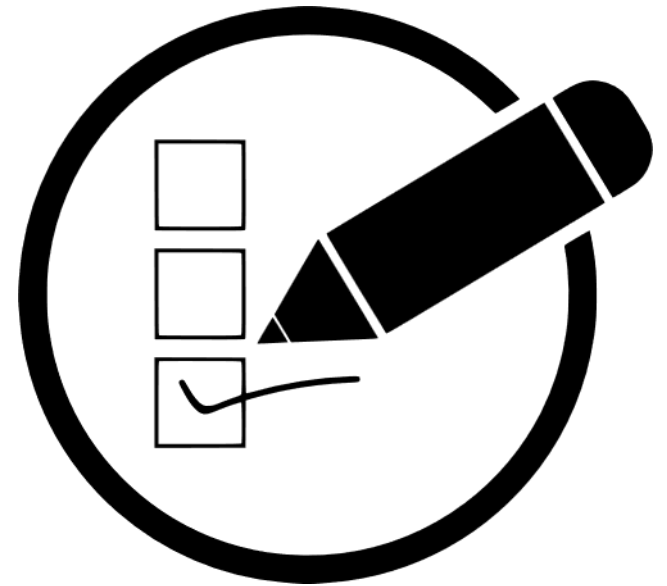
**La durabilité**, pour bâtir des relations réalistes et viables à long terme;

**Le vivre-ensemble**, en établissant des relations de partenariat basées sur le respect et le bien-être collectif.



## 2. Principes qui guident notre accompagnement (questions)

- Ces principes sont tirés de la politique en cours d'élaboration du SLSDC mais appliqués en termes d'accompagnement.
- Est-ce que cela vous parle ? Est-ce que cela explique bien ce qu'on souhaite communiquer quant à l'approche partenariat, de collaboration, est-ce qu'on est en mesure de bien transposer cette approche par cette appropriation des principes de la politique ?



# 3. Ce que nous entendons par soutien professionnel

Le soutien professionnel correspond à un **accompagnement humain**, qui vise à :

1. soutenir le développement, la consolidation et la pérennité des organismes;
2. renforcer leur capacité d'agir, sans se substituer à leur gouvernance ou à leurs responsabilités;
3. favoriser des partenariats structurants au service des communautés.

Ce soutien s'inscrit dans une logique de co-construction, de dialogue et d'amélioration continue.

# 4. Ce que le SLSDC s'engage à offrir concrètement

Dans le cadre de son soutien professionnel, le SLSDC s'engage à :

- **offrir une écoute** active et professionnelle des besoins, enjeux et réalités des organismes;
- **accompagner les organismes** dans la compréhension des cadres municipaux, des processus, des exigences administratives et des responsabilités associées au partenariat;
- **outiller les organismes** par exemple: planification, priorisation, gouvernance, gestion des risques, développement de projets;
- **agir comme facilitateur** au sein de l'appareil municipal, en aidant à naviguer entre les services lorsque requis;

## 4. Ce que le SLSDC s'engage à offrir dans son soutien professionnel (suite)

Dans le cadre de son soutien professionnel, le SLSDC s'engage à (suite)

- **proposer des options** réalistes et crédibles, alignées avec les orientations municipales;
- **assurer une présence** stable et constante dans le temps, favorisant la continuité des relations;
- **adapter l'accompagnement** :
  - de façon plus structurante et soutenue en contexte de difficulté ou de transition;
  - de façon plus légère et ponctuelle lorsque l'organisme est autonome et stable;
- **référer**, lorsque pertinent, vers des ressources spécialisées externes.

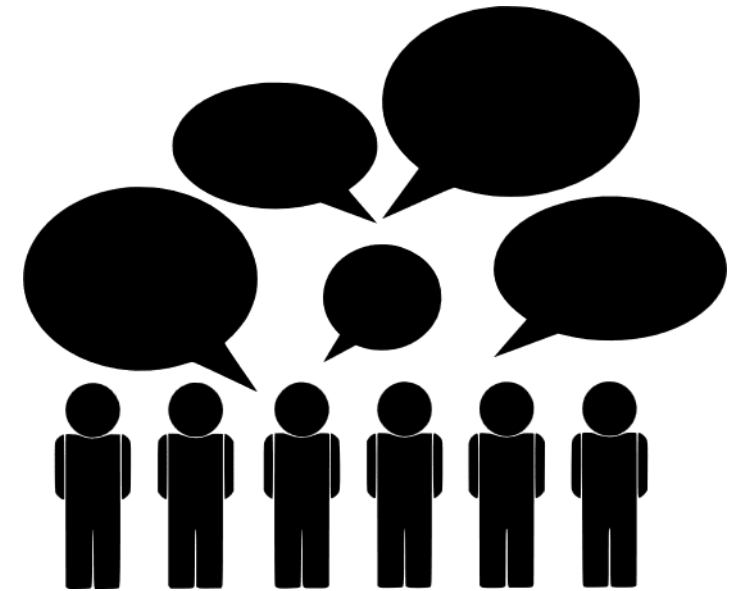
# 5. Les limites du soutien professionnel

Afin de maintenir des relations **saines et équilibrées**, le soutien professionnel du SLSDC s'inscrit dans un cadre clair :

- le SLSDC **respecte la gouvernance**, la gestion et les décisions internes des organismes;
- les répondants municipaux exercent un **rôle d'accompagnement**, distinct de celui des conseils d'administration et de la prise de décision interne;
- le soutien est offert dans **le respect** des lois, règlements, politiques et délégations de pouvoir applicables;
- la Ville **priorise ses interventions** en fonction de la disponibilité de ses ressources;
- les demandes sont évaluées dans un **souci de cohérence**, d'équité et de pérennité de l'accompagnement.

# Questions

- Est-ce que ces éléments et le cadre du soutien professionnel représentent bien notre offre de services aux organismes?
- Devrait-on offrir des niveaux de services professionnels modulés (accompagnement, délais, présence), considérant la capacité d'accompagnement, dans un contexte où de nouveaux organismes se présentent et où les exigences en matière d'éthique et de gouvernance augmentent ?
- Quels critères devraient encadrer cette approche de niveaux de services, le cas échéant ?
- Est-ce qu'il y a des fondements plus importants ? Pourquoi ?



# 6. Nos attentes envers les organismes partenaires

Dans une logique de partenariat, le SLSDC s'attend à ce que les organismes :

- assument leur rôle, leurs responsabilités et leur autonomie organisationnelle;
- communiquent de façon transparente leurs besoins, enjeux et limites;
- collaborent de manière proactive avec leur répondant municipal;
- respectent les cadres et modalités liés au partenariat;
- s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue et de développement de leurs capacités.

## 6. Nos attentes envers les organismes partenaires (questions)

Devrait-on avoir cette section ?

Si oui, est-elle complète, devrait-on ajouter des éléments ou en retirer, si oui lesquels ?



# Les derniers questionnements

Quel titre devrait-on utiliser, quelle forme cette déclaration devrait-elle prendre?

- Déclaration de services aux organismes ?
- Ou
- Principe d'engagement et de collaboration envers les organismes ?

Autre ?

Finalement, comment vous voyez la validation auprès des organismes, sous quelle forme (groupe focus, sondage) ?

Avez-vous d'autres commentaires ?



# 7. Un engagement appelé à évoluer

Cet engagement constitue une base commune entre le SLSDC et les organismes partenaires.

Il est appelé à évoluer afin de demeurer pertinent, adapté aux réalités du milieu et aligné avec les orientations municipales.

# PROCHAINES ÉTAPES



# PROCHAINES ÉTAPES

## Été 2026 à l'automne 2027

