

Planification stratégique 2015-2020

Réalisé par

M^e Nathalie Roy, directrice générale

M^e Ariane Charbonneau, directrice générale adjointe

Avec le soutien de M^{me} Nathalie Dignard, Plani Vision inc.

Ces orientations stratégiques ont été adoptées à l'assemblée générale annuelle du 2 juin 2015.



Table des matières

4

Mise en contexte

5

Services

6

Mission

7

Vision

8

Valeurs et Positionnement

9

Axes de développement

10

Plan stratégique

20

Conditions de succès

21

Conclusion

MISE EN CONTEXTE

Le présent document propose les grandes orientations stratégiques, les objectifs reliés à ces orientations et les moyens pour les atteindre. Pendant les séances de travail qui ont servi à recueillir l'information, l'équipe de gestion d'Éducaloi en a profité pour revoir la mission, la vision et les valeurs de l'organisme. Cette planification a permis une réflexion porteuse, permettant de projeter encore plus loin la notoriété, la crédibilité et l'essence même de la mission d'Éducaloi.

Pour réaliser sa mission, Éducaloi s'investit principalement dans trois champs d'action, à savoir **l'information juridique**, **l'éducation juridique** et la **communication claire et efficace en droit**. Cette implication permet à Éducaloi d'informer et d'éduquer les citoyens sur leurs droits, leurs obligations et le système de justice québécois. Elle permet également de rendre les citoyens plus actifs, plus avertis et à même de reconnaître la dimension juridique d'une situation.

C'est en plaçant ces champs d'action au cœur de l'ensemble de ses activités qu'Éducaloi contribue à rendre la **justice plus accessible**.

SERVICES

Dans le cadre de ses services, Éducaloi œuvre dans trois segments spécifiques :



Information juridique



Éducation juridique



Services aux organisations

En œuvrant dans ces segments, l'équipe de professionnels d'Éducaloi :

- Développe des outils d'information et d'éducation juridiques;
- Offre des services-conseils aux entreprises et organisations; et
- Réalise la gestion d'une multitude de projets – internes, externes, auprès des communautés anglophones et de nouveaux partenariats.

L'éventail de ces actions permet d'aider les citoyens dans la compréhension du droit en général, de leurs droits plus spécifiques et dans la façon de les exercer.

MISSION

La mission est la raison d'être de l'organisation : ce que nous faisons, pour qui nous le faisons, et comment nous le faisons.
Voici donc la nouvelle mission :

Éducaloi a pour mission d'informer les citoyens du Québec sur la loi, leurs droits et leurs obligations.

À cette fin,
Éducaloi :

- Conçoit et produit des outils d'information et d'éducation juridiques fiables et accessibles;
- Agit activement pour sensibiliser la société québécoise à la dimension juridique des situations du quotidien et pour développer chez les citoyens les aptitudes nécessaires à l'exercice de leurs droits;
- Exerce un leadership quant à la nécessité de communiquer le droit de façon claire et efficace.

En comparaison, l'ancienne mission de l'organisation se lisait ainsi :

Éducaloi est un organisme sans but lucratif qui s'est donné pour mission d'informer les Québécois et les Québécoises de leurs droits et obligations en mettant à leur disposition de l'information juridique de qualité dans un langage simple et accessible.

VISION

La vision est définie par des aspirations; c'est l'accomplissement souhaité et l'état futur désiré.

Voici donc la nouvelle vision :

En 2020, fort d'une équipe de professionnels multidisciplinaires en croissance et d'un soutien philanthropique solide des communautés juridique et d'affaires, Éducaloi :

- Sera la référence québécoise instinctive et incontournable de l'information juridique fiable et accessible, destinée aux citoyens et aux intermédiaires des milieux juridique, scolaire et communautaire;
- Aura contribué à faire du Québec une société hautement préoccupée par l'accès à la justice et qui agit concrètement pour l'améliorer.

En comparaison, l'ancienne vision de l'organisation se lisait ainsi :

Être un leader connu et reconnu en matière d'accès à la justice et de vulgarisation de l'information juridique.

VALEURS

Depuis plusieurs années déjà, Éducaloi prône des valeurs importantes qu'elle souhaite conserver :

NEUTRALITÉ



RIGUEUR



CRÉATIVITÉ



COLLABORATION

POSITIONNEMENT

Le positionnement est un énoncé qui permet de se faire une image instantanément lorsqu'on parle d'une organisation ou d'un produit. En se positionnant, on peut clarifier sa façon d'intervenir.

Depuis la relance de son image de marque en 2012, le positionnement d'Éducaloi s'articule de la façon suivante :

SAVOIR C'EST POUVOIR

AXES DE DÉVELOPPEMENT

La planification stratégique a permis d'identifier des actions et des projets qui gravitent autour de cinq principaux axes de développement. Ces axes de développement sont des orientations stratégiques, des cibles d'affaires à atteindre en priorité.

Pour chacun des axes de développement, des objectifs stratégiques ont été ciblés :

1

Situer le citoyen au centre des actions d'Éducaloi;

2

Développer et soutenir la notoriété d'Éducaloi et l'utilisation de ses contenus;

3

Intensifier et pérenniser la présence d'Éducaloi dans les milieux scolaires;

4

Doter Éducaloi des moyens financiers au soutien de ses ambitions;

5

Ajuster la structure et les processus organisationnels d'Éducaloi à sa vision renouvelée.

PLAN STRATÉGIQUE

Éducaloi a déterminé des objectifs d'affaires, appuyés de moyens d'action pour réaliser les grandes orientations stratégiques. Les voici :

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
1. Situer le citoyen au centre des actions d'Éducaloi	1.1 Connaître les besoins des citoyens en matière d'information et d'éducation juridiques.	1.1.1 Mettre en place les outils nécessaires au développement de bonnes pratiques en matière d'évaluation des besoins 1.1.2 Établir, avec les intermédiaires, de puissants réseaux permettant de définir les besoins du citoyen (enseignants, journalistes, praticiens et universitaires, intervenants jeunesse/santé/communautés anglophones...) 1.1.3 Définir un processus décisionnel quant à la priorisation de nos publics cibles (jeunesse, aînés, communautés anglophones...)
	1.2 S'assurer que les contenus d'Éducaloi répondent réellement aux besoins des citoyens	1.2.1 Mettre à la disposition des citoyens des informations juridiques en fonction des besoins préalablement identifiés, en exploitant et valorisant les contenus actuels et, au besoin, en développant de nouveaux contenus 1.2.2 Mettre en place les outils nécessaires au développement de bonnes pratiques en matière d'évaluation des impacts et de satisfaction de la clientèle 1.2.3 Diversifier les moyens de communication utilisés par Éducaloi, en phase avec leur évolution dans le marché 1.2.4 Établir un processus systématique et efficace de post-mortem des projets dans une perspective d'amélioration continue 1.2.5 Faciliter l'accès des citoyens à des ressources externes pertinentes répondant concrètement à leurs besoins de passer à l'action

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
1. Situer le citoyen au centre des actions d'Éducaloi	1.3 Assurer et maintenir la compétence de l'équipe afin de répondre adéquatement aux besoins des citoyens	1.3.1 Se doter de dispositifs internes de formation et d'évaluation des compétences 1.3.2 Varier l'attribution des mandats afin d'assurer la polyvalence des membres de l'équipe 1.3.3 Favoriser les jumelages entre les membres de l'équipe et les experts collaborateurs dans la réalisation d'un projet 1.3.4 Développer particulièrement les compétences de l'équipe en matière d'évaluation des besoins, d'évaluation des impacts et de satisfaction de la clientèle
	1.4 Participer activement aux initiatives et aux démarches visant à améliorer l'accès à la justice	1.4.1 Tenir une veille des initiatives et démarches 1.4.2 Prendre place aux différentes tribunes pertinentes en matière d'accès à la justice 1.4.3 Prendre part aux recherches universitaires en fonction de critères prédéterminés permettant de réaliser la mission d'Éducaloi 1.4.4 Promouvoir l'usage de la communication claire et efficace du droit

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
2. Définir, développer et soutenir la notoriété d'Éducaloi et l'utilisation de ses contenus	2.1 Cerner les éléments constitutifs de la notoriété d'Éducaloi	2.1.1 Mener une évaluation interne permettant une compréhension commune de la notoriété visée pour Éducaloi 2.1.2 Mesurer la notoriété d'Éducaloi auprès de la population québécoise 2.1.3 Analyser les résultats des enquêtes et identifier les éléments constitutifs de la notoriété d'Éducaloi 2.1.4 Élaborer un plan de communication cohérent et intégrant les éléments constitutifs de la notoriété d'Éducaloi
	2.2 Travailler en collaboration avec les intermédiaires afin d'inculquer le « réflexe Éducaloi »	2.2.1 Établir et mettre en œuvre un plan d'action pour identifier, développer et intensifier le réseau d'Éducaloi avec les intermédiaires 2.2.2 Évaluer les besoins des intermédiaires 2.2.3 Outiller adéquatement les intermédiaires
	2.3 Bonifier le site Web et les actions d'Éducaloi sur les réseaux sociaux afin de rejoindre rapidement, commodément et pertinemment un plus grand nombre de citoyens	2.3.1 Établir un diagnostic permettant une évaluation complète de la portée du site et des actions d'Éducaloi sur les réseaux sociaux afin d'identifier les actions requises et de les intégrer dans un plan d'action 2.3.2 Développer une stratégie pour concevoir les contenus d'Éducaloi selon les principes de communication multiplateforme 2.3.3 Concevoir et adopter une politique éditoriale servant à guider les choix de rédaction 2.3.4 Développer des lignes de rédaction communes en assurant une cohésion entre les différentes sections du site (communautés anglophones/jeunesse/scolaire versus grand public) 2.3.5 Prendre en considération l'actualité pour développer et soutenir la notoriété d'Éducaloi et l'utilisation de ses contenus

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
2. Définir, développer et soutenir la notoriété d'Éducaloi et l'utilisation de ses contenus	2.4 S'allier aux médias d'information les plus appropriés pour multiplier la force de diffusion des contenus d'Éducaloi dans le quotidien des citoyens	2.4.1 Créer des partenariats médias afin de promouvoir l'existence et la mission d'Éducaloi 2.4.2 Élargir et entretenir le réseau média d'Éducaloi afin de permettre l'utilisation et l'accessibilité des contenus au plus grand nombre

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
3. Intensifier et pérenniser la présence d'Éducaloi dans le milieu scolaire	3.1 Poursuivre les efforts de notoriété auprès du milieu scolaire	3.1.1 Mesurer la notoriété d'Éducaloi auprès du milieu scolaire 3.1.2 Analyser les résultats et élaborer un plan de communication en étroite collaboration avec le milieu scolaire 3.1.3 Fixer des objectifs de pénétration pour augmenter de façon continue la présence d'Éducaloi dans le milieu scolaire
	3.2 Parfaire l'expertise d'Éducaloi en matière d'éducation juridique	3.2.1 S'adjoindre des professionnels de l'éducation à l'équipe multidisciplinaire d'Éducaloi 3.2.2 Travailler en étroite collaboration avec les experts du milieu scolaire afin de bénéficier et de s'imprégner de leur savoir 3.2.3 Mailler le savoir du milieu de l'éducation et du milieu juridique pour développer une vision structurée et concertée de l'éducation juridique
	3.3 Harmoniser les activités d'Éducaloi aux programmes d'études du ministère de l'Éducation	3.3.1 Approfondir la connaissance d'Éducaloi des programmes scolaires afin d'améliorer l'offre de services de façon continue 3.3.2 Poursuivre et intensifier la participation d'Éducaloi comme partenaire du ministère de l'Éducation

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
3. Intensifier et pérenniser la présence d'Éducaloi dans le milieu scolaire	3.4 Rendre le milieu scolaire plus autonome en matière d'éducation juridique	3.4.1 Analyser les outils éducatifs et pédagogiques d'Éducaloi afin d'évaluer leur pertinence, leur accessibilité et leur utilisation par les enseignants 3.4.2 Améliorer les contenus existants et créer de nouveaux outils éducatifs et pédagogiques suffisamment accessibles pour en permettre l'appropriation par les enseignants 3.4.3 Obtenir la rétroaction des enseignants et des jeunes sur les outils éducatifs d'Éducaloi, dans le but d'assurer la pertinence, l'accessibilité et l'utilisation de l'offre de services

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
4. Doter Éducaloi des moyens financiers au soutien de ses ambitions	4.1 Miser sur la structure de gouvernance actuelle pour assurer la mise en œuvre du plein potentiel d'Éducaloi	4.1.1 Consulter les membres partenaires afin de prendre en considération leurs besoins pour les arrimer avec la réalisation de la mission d'Éducaloi 4.1.2 Développer des stratégies communes pour renforcer les partenariats 4.1.3 Initier et poursuivre les collaborations avec les membres partenaires
	4.2 Exploiter le statut d'organisme de bienfaisance enregistré (OBE) d'Éducaloi	4.2.1 Développer et communiquer une stratégie pour se positionner clairement comme un OBE 4.2.2 Mobiliser annuellement les communautés juridiques et d'affaires autour d'un événement-bénéfice 4.2.3 Orchestrer et mettre en œuvre annuellement une campagne de financement 4.2.4 Ajouter une ressource spécialiste en philanthropie et organisation d'événements-bénéfices

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
4. Doter Éducaloi des moyens financiers au soutien de ses ambitions	4.3 Innover en matière de recherche de financement autonome	4.3.1 Définir un code d'éthique en regard de l'acceptation du financement privé 4.3.2 Développer et mettre en œuvre un plan d'action en matière d'actions collectives 4.3.3 Définir les critères d'acceptation des projets et élaborer la grille de tarification
	4.4 Faire appel à la force des réseaux de collaborateurs d'Éducaloi pour servir, sans frais ou à moindre coût, la réalisation de la mission	4.4.1 Développer et entretenir notre réseau de bénévoles 4.4.2 Avoir recours en premier lieu au pro bono et aux contrats-échanges 4.4.3 Initier la recherche de dons en nature et monétaires 4.4.4 Élargir les partenariats à l'extérieur du milieu juridique

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
5. Ajuster la structure et les processus organisationnels d'Éducaloi à sa vision renouvelée	5.1 Revoir la structure organisationnelle	5.1.1 Évaluer les besoins en ressources humaines et concevoir le nouvel organigramme de l'équipe 5.1.2 Préciser les rôles et responsabilités des différentes fonctions de l'équipe 5.1.3 Réévaluer les membres de l'équipe en fonction de l'assignation du nouvel organigramme
	5.2 Développer et mailler des processus organisationnels clairs et cohérents par équipe de travail	5.2.1 Concevoir un plan de développement global ciblant les aspects financiers, stratégiques et organisationnels d'Éducaloi et identifiant les priorités d'action 5.2.2 Évaluer et structurer les processus de travail en regard des projets internes et externes, des activités scolaires, du service-conseil, du service aux communautés anglophones et des nouveaux partenariats 5.2.3 Structurer et mettre en œuvre les processus et les plans d'action des différentes équipes de travail, particulièrement au niveau : • des communications et de la dimension philanthropique d'Éducaloi • du Web, des réseaux sociaux et des différentes technologies d'information • de la production des outils d'information juridique et les activités d'éducation juridique • de la veille et de l'utilisation optimale des contenus

PLAN STRATÉGIQUE

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS D'AFFAIRES	MOYENS D'ACTION
5. Ajuster la structure et les processus organisationnels d'Éducaloi à sa vision renouvelée	5.3 Planifier et orchestrer la croissance optimale de l'équipe (employés, pigistes, collaborateurs et bénévoles)	5.3.1 Réaliser en continu le processus de planification de main-d'œuvre 5.3.2 Procéder au recrutement approprié des compétences requises en lien avec la planification de la main-d'œuvre
	5.4 Assurer la multidisciplinarité des membres de l'équipe	5.4.1 Faire appel aux bénévoles, pigistes et contractuels détenant des connaissances et compétences complémentaires à l'équipe 5.4.2 Identifier les besoins de formation de l'organisation afin de maximiser notre capacité d'agir 5.4.3 Développer des plans de formation continue correspondant aux besoins d'Éducaloi

CONDITIONS DE SUCCÈS

Des éléments essentiels sont à considérer afin de bien réaliser la mise en œuvre du plan stratégique 2015-2020.

Notamment :

-  L'adhésion, la créativité et l'engagement des employés et des bénévoles;
-  La confiance des membres du conseil d'administration;
-  La force et le maillage des différentes équipes;
-  La volonté, le dynamisme et la ténacité de l'équipe de gestion;
-  La participation et l'appui du réseau d'intermédiaires;
-  L'appui des médias ciblés.

CONCLUSION

Grâce aux solides orientations proposées dans cette planification stratégique, Éducaloi s'assure de poursuivre ainsi son essor continu à titre d'agent de changement en matière d'accès à la justice, tout en demeurant un joueur clé en matière d'information et d'éducation juridiques au Québec.

Chaque service et employé d'Éducaloi sera appelé à concevoir son plan d'action en fonction des objectifs d'affaires de l'organisation et en lien avec les moyens d'action énoncés dans la planification stratégique.

Nous savons que les défis sont élevés, cependant la force d'Éducaloi, la connaissance de son marché, la détermination de son équipe de gestion et les compétences actuelles de tout le personnel sont un gage de succès.

Maintenant, continuons dans l'action et réalisons cette ambitieuse planification!

PLAN STRATÉGIQUE 2015 2020

