

Outil d'auto-évaluation (OAE) des cliniques juridiques communautaires

Pourquoi a-t-on recours à l'auto-évaluation pour les cliniques?

L'assurance de la qualité dans les cliniques a commencé en 1997. Elle a revêtu la forme d'un examen intensif sur place de tous les aspects des opérations des cliniques, examen effectué durant toute la semaine. En 2002, le Programme d'assurance de la qualité (PAQ) a étudié son mandat. Le rapport final du PAQ 2002, daté du 1^{er} avril 2003, résume les résultats de cet examen et énonce les *orientations futures* des initiatives concernant la qualité des cliniques dans le contexte du nouveau Service d'aide à la qualité (SAQ). Le rapport parle d'une *seconde génération* d'initiatives de qualité qui tiennent compte du cadre qualitatif valable déjà créé par le PAQ. Une initiative de qualité clé pour les cliniques est l'auto-évaluation, soit le moyen permettant aux cliniques d'assumer le contrôle d'une amélioration continue de la qualité par le biais de l'évaluation et du contrôle des opérations et des services offerts.

Qu'entend-on par auto-évaluation?

L'auto-évaluation vise à aider les organismes à reconnaître leur propre potentiel et à décider eux-mêmes comment relever de façon optimale les défis auxquels ils sont confrontés. L'auto-évaluation aide un organisme à s'examiner et à étudier les systèmes qu'il a adoptés par rapport à des critères bien définis, afin de cerner les points forts et les secteurs qui méritent d'être améliorés. Cet outil accorde à chaque clinique l'occasion de se regarder dans un miroir et de réfléchir à la qualité de ses activités.

Renseignements sur le présent outil d'auto-évaluation

Le Service d'aide à la qualité a conçu cet outil pour le réseau des cliniques juridiques communautaires. Les critères proviennent de quatre sources : le protocole d'entente entre Aide juridique Ontario et les cliniques juridiques; l'entente de financement; les critères qualitatifs du programme d'assurance de la qualité conçus en consultation avec le réseau des cliniques juridiques communautaires; et le Rapport final du Groupe d'experts sur la saine gestion et la transparence dans le secteur bénévole, *Consolider nos acquis : pour une meilleure gestion et transparence au sein du secteur bénévole au Canada*.¹ L'outil a été divisé en neuf parties qui représentent les secteurs opérationnels clés qui influent sur la qualité des services.

Rapports

L'objectif principal de cet outil d'auto-évaluation consiste à aider les cliniques à cerner leurs atouts et faiblesses et à décider des domaines d'amélioration prioritaires. L'outil fournira également à AJO des renseignements permettant de célébrer les succès des cliniques et d'identifier les problèmes systémiques. Les cliniques effectueront une auto-évaluation tous les trois ans dans le cadre de leur cycle de planification triennal et détermineront trois secteurs d'amélioration prioritaires pour chacune des trois années de financement. (Par exemple, la Section I. Composition du conseil, la Section II. Saine gouvernance et la Section III. Responsabilité fiscale pourront être

¹ *Consolider nos acquis : pour une meilleure gestion et transparence au sein du secteur bénévole au Canada*, Groupe d'experts sur la saine gestion et la transparence dans le secteur bénévole, Rapport final, février 1999
<http://www.vsr-trsb.net/pagvs/BookF.htm>

choisies comme secteurs prioritaires pour la première année; la Section IV. Relations communautaires, la Section VI. Évaluation des besoins et planification, et la Section IX. Prestation de services – Supervision, pour la deuxième année; et la Section V. Responsabilité des ressources humaines, la Section VII. Portée et intégration des services, et la Section VIII. Prestation de services – Conflit d'intérêt, etc., pour la troisième année). Chaque année, les cliniques se fixeront des objectifs pour les trois secteurs prioritaires identifiés et élaboreront un plan d'amélioration. Par exemple, pour déterminer les priorités de la première année pour la composition du conseil, la saine gouvernance et les responsabilités fiscales, un des objectifs pourrait consister à concevoir et mettre en œuvre une stratégie de recrutement des membres du conseil d'administration et de leur maintien en fonction. Il n'est pas primordial que les cliniques choisissent des secteurs prioritaires différents pour chacune des trois années de financement. Il faudra peut-être que certaines cliniques choisissent les mêmes priorités d'amélioration pour deux ou trois années de financement, compte tenu de l'évaluation par la clinique du temps nécessaire pour faire des progrès dans un secteur particulier.

Les cliniques rempliront et soumettront l'outil électroniquement et anonymement au SAQ tous les trois ans. Elles pourront s'auto-identifier si elles le désirent. Le SAQ compilera les données et se servira des renseignements pour concevoir les mécanismes de soutien offerts aux cliniques, célébrer les succès des cliniques et cerner les problèmes systémiques. Les renseignements réunis seront partagés avec AJO. Les cliniques garderont l'auto-évaluation et les plans d'amélioration. Elles indiqueront sur leur demande annuelle de financement la date à laquelle elles ont rempli l'outil d'auto-évaluation et les trois secteurs prioritaires (p. ex., Section V. Responsabilité des ressources humaines, Section VII. Portée et intégration des services, et Section VIII. Prestation de services) identifiés pour cette année de financement.

Mode d'utilisation de l'outil

Il incombe aux cliniques de décider comment utiliser cet outil de façon optimale. Au minimum, AJO s'attend à ce que les conseils des cliniques participent aux sections qui traitent de la composition du conseil, de la saine gouvernance, des responsabilités fiscales, des relations communautaires et de la responsabilité des ressources humaines. On considère comme une pratique exemplaire le fait de faire participer tout le personnel et tous les membres du conseil d'administration au processus d'évaluation dans le cadre d'une auto-évaluation.² Il est également vivement conseillé, lorsqu'on choisit les secteurs d'amélioration, d'entamer un dialogue avec tout le personnel et tous les membres du conseil concernant les mesures permettant de réaliser les progrès prévus. Le Service d'aide à la qualité (SAQ) a inclus des critères de qualité fondamentaux dans cet outil; cependant, nous encourageons les cliniques à ajouter leurs propres critères qualitatifs. Les cliniques sont priées de communiquer avec le SAQ si elles ont besoin d'explications concernant la signification de tout critère ou de se référer au manuel du PAQ.

L'outil peut être utilisé sur format papier et tous les membres de l'équipe d'auto-évaluation en recevront une copie. L'outil rempli sera soumis au SAQ électroniquement. Chaque page est présentée de façon à pouvoir examiner un aspect vital des opérations de la clinique. Nous avons inclus des feuilles de planification pour vous aider à dresser des plans d'amélioration et nous avons fourni un exemple comme précédent. Les réponses « Non » ou « En cours » ne signifient pas automatiquement qu'une clinique fonctionne mal. Il peut s'agir d'un

² Lorsque le processus d'évaluation organisationnelle revêt une forme collective, il peut lui-même renforcer la capacité organisationnelle. En stimulant la réflexion, l'apprentissage et le dialogue, de nouveaux et d'anciens problèmes et possibilités peuvent être étudiés, et des idées pour les résoudre peuvent voir le jour. A Guide to the World Wildlife Foundation Organizational Assessment Process 2003
http://www.ngomanager.org/tools/wwf_organisational_assessment_guide.doc

problème systémique que la clinique et AJO doivent résoudre. Comme c'est le cas de toute auto-évaluation, on ne peut dériver des avantages réels que si les réponses sont franches et vraies.

I. COMPOSITION DU CONSEIL : PLANIFICATION DE LA DIVERSITÉ ET DE LA SUCCESSION

Le conseil d'administration de la clinique veillera à ce que le conseil comprenne des membres des communautés qui seront servies par la clinique. On devrait déployer des efforts raisonnables pour inclure des personnes qui représentent le groupe des personnes à faible revenu, des personnes reflétant la diversité de la communauté, des personnes ayant une expérience de la collaboration avec les organismes communautaires, des personnes dotées de compétences financières, des personnes dotées de compétences en gestion et des avocats.³

Pour maintenir la viabilité et la santé de l'organisme, le conseil doit aussi concevoir un plan pour sa propre succession et pour le recrutement de nouveaux membres du conseil. Bien qu'il soit souvent ignoré jusque peu avant la réunion générale annuelle, le recrutement est une activité qui dure toute l'année.⁴

Composition du conseil :

- | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) Personnes représentant le groupe des personnes à faible revenu | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Personnes reflétant la diversité de la communauté (p. ex., sexe, culture, géographie, capacité physique, âge) | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Personnes ayant une expérience de la collaboration avec les organismes communautaires | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) Personnes dotées de compétences financières | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) Personnes dotées de compétences en gestion | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Personnes dotées de compétences en ressources humaines | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Avocats | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Divers ⁵ | | | | |

Nous avons :

- | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| I) Un équilibre de nouveaux membres et de membres expérimentés | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| J) Une stratégie de recrutement et de maintien du conseil d'administration | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |

³ Protocole d'entente, article 10 (a)

⁴ Rapport Consolider nos acquis, p.29

⁵ Les cliniques peuvent identifier d'autres secteurs d'auto-évaluation. Cette catégorie prévoit une souplesse et peut servir de base à la révision de l'outil.

17 juin 2005

- | | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| K) Un plan de succession | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| L) Un comité de nomination des membres du conseil | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| M) Une base de membres de la clinique dévoués | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| N) Divers | | | | |

I. COMPOSITION DU CONSEIL : PLANIFICATION DE LA DIVERSITÉ ET DE LA SUCCESSION

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

Plan d'amélioration

DOMAINE : I. COMPOSITION DU CONSEIL : PLANIFICATION DE LA DIVERSITÉ ET DE LA SUCCESSION

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

II. SAINTE GOUVERNANCE

Le conseil gèrera de façon efficace et efficiente les services, les finances et le personnel de la clinique, conformément à des principes de dépense responsables et rentables des deniers publics.⁶ Le conseil veillera à ce que ses membres fassent preuve de l'attention, de la diligence et de la compétence d'une personne raisonnablement prudente dans l'exercice de ses fonctions, et il agira de façon honnête, de bonne foi et dans le meilleur intérêt de la clinique et de la communauté.⁷

Le leadership de tout organisme a une responsabilité morale, juridique et fiduciaire à l'égard de ses membres, de ses bénéficiaires, du personnel, des bénévoles et du public. Il est plus précisément responsable de la saine gouvernance de l'organisme; il doit veiller à ce qu'un processus et une structure appropriés soient en place afin de diriger et de gérer les opérations et les activités de l'organisme. Le but ultime du concept de saine gouvernance consiste à assurer l'efficacité et la crédibilité de l'organisme.⁸

Le conseil :

- | | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) A adopté un code de conduite pour les membres du conseil, qui inclut, par exemple, des directives sur les conflits d'intérêt | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Exerce un contrôle adéquat sur la clinique en surveillant de près son fonctionnement dans tous les secteurs (p. ex., finances, programmes et services) | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Bénéficie des comités appropriés pour effectuer le travail | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) A rédigé les descriptions de poste pour les membres du conseil et le mandat des comités | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) A rédigé une description du modèle de gouvernance utilisé par la clinique (p. ex., politique sur le conseil Carver) | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Reçoit et examine les documents de base sur lesquels reposent les décisions importantes | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Veille à ce que le quorum soit régulièrement atteint lors des réunions du conseil | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Examine son protocole d'entente et son entente de financement de temps à autre | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| I) Examine régulièrement tous les règlements et politiques de la clinique et recommande les révisions aux membres, le cas échéant | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| J) Organise des séances de formation et d'orientation pour les membres du conseil | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| K) Reconnaît la contribution des membres du conseil, des bénévoles et des étudiants | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |

⁶ Protocole d'entente : 10 (b)

⁷ Entente de financement : 13

⁸ Consolider nos acquis : p 22

17 juin 2005

- L) Effectue une auto-évaluation régulièrement concernant l'efficacité des réunions mensuelles OUI NON En cours S.O.
- M) Tient le procès-verbal de toutes les réunions du conseil et des comités et tient à jour un registre des procès-verbaux et une liste des membres OUI NON En cours S.O.
- N) Agit en fonction des pouvoirs qui lui sont conférés par des lettres patentes et des règlements OUI NON En cours S.O.
- O) Divers

II. SAINTE GOUVERNANCE

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

Plan d'amélioration

DOMAINE : II. SAINTE GOUVERNANCE

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

III. RESPONSABILITÉS FISCALES

Le conseil gèrera de façon efficace et efficiente les services, les finances et le personnel de la clinique, conformément à des principes de dépense responsables et rentables des deniers publics.⁹

Il incombe au conseil de surveiller de près les activités de l'organisme, de veiller à mettre sur pied une équipe efficace chargée d'exécuter les activités quotidiennes, d'assurer la responsabilité des ressources financières et diverses et de s'assurer qu'aucun problème ne soit ignoré dans le cadre de l'exécution de la mission de l'organisme.¹⁰

Le conseil :

- | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) Exige que le trésorier présente un rapport financier à chaque réunion du conseil, aux fins d'approbation | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Examine et comprend les rapports financiers portant sur tout le financement reçu par la clinique | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Examine les rapports financiers trimestriels fournis à AJO | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) Conçoit, met en œuvre et surveille les contrôles financiers internes | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) Établit un budget et examine les dépenses par rapport au budget | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Prend des mesures sur toutes les recommandations formulées par le vérificateur | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Comprend ses obligations en vertu du protocole d'entente et de l'entente de financement avec AJO | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Surveille le respect de l'équité salariale et effectue les rajustements qui s'imposent | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| I) Comprend, surveille et contrôle le passif non capitalisé, y compris l'accumulation des heures compensatoires et des congés | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| J) Comprend toutes les polices d'assurance de la clinique, y compris les exigences en matière de rapports et les limites des polices | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| K) Assure la bonne tenue des livres et l'émission des reçus pour les dons | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| L) Divers | | | | |

⁹ Protocole d'entente : 10 (b)

¹⁰ Consolider nos acquis : p. 23

17 juin 2005

III. RESPONSABILITÉS FISCALES

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

Plan d'amélioration

DOMAINE : III. RESPONSABILITÉS FISCALES

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

IV. RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Le conseil d'administration :

- veillera à ce que la clinique collabore bien avec le bureau local et son directeur; il faudra connaître les services d'aide juridique offerts par le bureau local et collaborer avec ce dernier pour offrir l'éventail le plus complet et complémentaire de services;¹¹
- veillera à ce que la clinique collabore bien avec AJO, d'autres cliniques juridiques communautaires et d'autres fournisseurs de services financés par AJO.¹²

Le conseil et le personnel de la clinique :

- | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) Veilleront à ce que l'AGA soit bien planifiée et promue | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Entretiendront de bonnes relations de travail avec les partenaires communautaires qui servent les mêmes clients ou qui partagent la même vision | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Utiliseront les médias pour faire part des problèmes et pour informer la communauté des services offerts | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) Publieront des renseignements sur la clinique dans un bulletin, une brochure ou un site Internet | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) Collaboreront avec AJO et d'autres fournisseurs de services d'aide juridique et partageront des renseignements avec eux | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Résoudront les problèmes liés à la prestation des services qui ont été portés à son attention par des clients, des personnes ou des groupes | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Répondront au téléphone de façon courtoise et rapide | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Divers | | | | |

¹¹ Protocole d'entente : 10 (k)

¹² Protocole d'entente : 10 (l)

17 juin 2005

IV. RELATIONS COMMUNAUTAIRES

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

Plan d'amélioration

DOMAINE : IV. RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

V. RESPONSABILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Le conseil d'administration de la clinique :

- gèrera de façon efficace et efficiente les services, les finances et le personnel de la clinique, conformément à des principes de dépense responsables et rentables des deniers publics;¹³
- concevra des politiques, des modalités et des lignes directrices pour assurer le fonctionnement efficace et efficient de la clinique.¹⁴

Le conseil et/ou la directrice générale ou le directeur général, le cas échéant :

- | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) Veilleront à ce que le conseil comprenne ses responsabilités d'employeur | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Veilleront à ce que le conseil reçoive des rapports sur toutes les questions importantes touchant les ressources humaines | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Communiqueront et interagiront périodiquement | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) Évalueront chaque année tous les membres du personnel | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) Effectueront des évaluations régulières des directeurs généraux, avec la collaboration du personnel | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Recevront des rapports appropriés sur toutes les questions liées au personnel, à l'assiduité, aux congés, aux vacances et aux congés compensatoires | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Prévoiront des programmes d'orientation et de formation pour tous les nouveaux membres du personnel | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Prévoiront des programmes de formation continue du personnel, le cas échéant | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| I) Veilleront à ce qu'il existe des descriptions à jour de tous les postes de la clinique | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| J) Veilleront à organiser des réunions régulières du personnel | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| K) Veilleront à adopter un processus de plainte pour le personnel | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| L) Veilleront à ce que le conseil et le personnel collaborent de façon harmonieuse afin de s'assurer que le moral reste bon | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| M) Contrôleront et équilibreront le volume de travail et résoudront tout problème lié à la charge de travail | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| N) Veilleront à ce que le personnel soit traité conformément au code provincial des droits de la personne, aux normes d'emploi, à la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et à toute autre loi pertinente | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| O) Divers | | | | |

¹³ Protocole d'entente : 10 (b)

¹⁴ Protocole d'entente : 10 (c)

17 juin 2005

V. RESPONSABILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

Plan d'amélioration

DOMAINE : V. RESPONSABILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

VI. ÉVALUATION DES BESOINS ET PLANIFICATION ANNUELLE

Le conseil d'administration de la clinique :

- déterminera de façon régulière les besoins juridiques des personnes et des communautés servies par la clinique et offrira des services juridiques conformément à ces besoins, y compris des services de défense des intérêts, le cas échéant, pour tenir compte des besoins communautaires;¹⁵
- veillera à ce que la clinique offre des services juridiques souples et novateurs;¹⁶
- concevra un plan d'activités annuel fondé sur une évaluation objective des besoins communautaires, qui fixera des buts et des objectifs mesurables de même que les résultats escomptés par la clinique au cours de l'année.¹⁷

La clinique :

- | | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) Veillera à ce que le conseil et le personnel participent activement à la planification annuelle | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Identifiera les partenaires communautaires qui partagent les mêmes objectifs afin de favoriser les intérêts de la clientèle | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Tiendra compte des services et de l'expertise d'autres fournisseurs de service d'aide juridique (y compris les cliniques spécialisées) et collaborera avec eux pour cerner et satisfaire les besoins | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) Identifiera les lacunes en matière de services et examinera les méthodes novatrices pour les pallier | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) Énoncera des buts et des objectifs mesurables clairs pour les services offerts par la clinique et concevra des activités assorties d'un échéancier permettant de réaliser ces objectifs | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Obtiendra et utilisera des données démographiques et socio-économiques | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Effectuera une évaluation exhaustive des problèmes juridiques et des besoins les plus urgents de sa clientèle et révisera ses priorités en matière de service à la clientèle, le cas échéant | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Évaluera si ses heures de fonctionnement respectent les besoins de la communauté et les rajustera, le cas échéant | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| I) Créera des bureaux satellites, le cas échéant, pour assurer un accès raisonnable | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| J) Déploiera des efforts raisonnables, compte tenu de ses ressources disponibles, pour offrir des services aux personnes dans leur langue | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |

¹⁵ Protocole d'entente : 10 (d)

¹⁶ Protocole d'entente : 10 (e)

¹⁷ Protocole d'entente : 10 (f)

17 juin 2005

- principale
- K) Mesurera l'efficacité de ses activités en évaluant les résultats ou l'impact OUI NON En cours S.O.
- L) Divers

VI. ÉVALUATION DES BESOINS ET PLANIFICATION ANNUELLE

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

Plan d'amélioration

DOMAINE : VI. ÉVALUATION DES BESOINS ET PLANIFICATION ANNUELLE

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

VII. PORTÉE ET INTÉGRATION DES SERVICES

La clinique :

- | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) Examinera périodiquement des rapports statistiques et divers pour déterminer si les objectifs actuels sont atteints ou si les plans permettant d'atteindre les objectifs sont exécutés | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Effectuera des examens statistiques plus fréquents si les modifications de la charge de travail, la clientèle ou d'autres raisons l'exigent et effectuera un suivi sur les besoins non satisfaits | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Mettra en œuvre des approches novatrices en matière de prestation de service, le cas échéant | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) Mettra à jour la politique de sélection des dossiers afin de tenir compte des besoins actuels | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) Offrira tout un éventail de services et intégrera l'intervention individuelle à la réforme du droit, à l'éducation juridique communautaire et au développement communautaire | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Maintiendra un équilibre entre les conseils juridiques sommaires, l'intervention individuelle, le développement communautaire et la réforme du droit | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Adoptera des méthodes novatrices pour l'éducation juridique communautaire et le développement communautaire | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Concevra du matériel pédagogique et des guides pratiques pour mieux sensibiliser la clientèle à ses droits | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| I) Utilisera régulièrement les services et l'expertise offerts par les cliniques spécialisées | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| J) Veillera à ce que le niveau d'activité de la clinique au cours de toute année donnée ne soit pas bien inférieur à celui des activités de l'année précédente, à moins que l'on ne puisse l'expliquer raisonnablement | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| K) Divers | | | | |

17 juin 2005

VII. PORTÉE ET INTÉGRATION DES SERVICES

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

Plan d'amélioration

DOMAINE : VII. PORTÉE ET INTÉGRATION DES SERVICES

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

VIII. PRESTATION DE SERVICES : Conflit d'intérêt, confidentialité, calendrier de rappel, frais juridiques, admissibilité financière et erreurs juridiques

Le conseil d'administration de la clinique :

- veillera à ce que le personnel de la clinique offre des services d'excellente qualité qui respectent le plan d'activités de la clinique, y compris les renvois, les conseils, les mémoires, l'intervention individuelle, la réforme du droit, l'éducation juridique communautaire et le développement communautaire, tels que décrits dans le plan d'activités;¹⁸
- concevra des politiques, des modalités et des lignes directrices permettant d'assurer le fonctionnement efficace et efficient de la clinique.¹⁹

La clinique :

- | | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) Veillera à ce que les recherches sur les conflits qui sont achevées soient bien documentées sur la feuille d'enregistrement | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Formera tous les chargés de dossier pour qu'ils puissent déceler les conflits d'intérêt des clients | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Ne communiquera pas les renseignements sur les clients au conseil | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) Assurera l'organisation physique de l'enregistrement, de la réception et des entrevues et respectera la confidentialité des clients | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) Veillera à ce que les documents contenant des renseignements sur la clientèle soient éliminés de façon à éviter toute divulgation (p. ex., déchiquetage) | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Veillera à ce que les exigences sur la confidentialité soient documentées lors de l'enregistrement et dans tous les autres manuels pertinents sur les modalités administratives | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Veillera à ce que les dossiers ouverts et fermés soient entreposés dans un endroit sécuritaire | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Veillera à ce qu'il n'existe pas d'erreurs juridiques évidentes et délibérées dans les dossiers des clients ou les conseils juridiques sommaires | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| I) Veillera à ce que le calendrier de rappel respecte les exigences d'AJO et du Barreau du Haut-Canada et à ce qu'il soit utilisé afin que les dates de prescription et d'action en justice, de même que toutes les autres dates d'échéance importantes soient respectées | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| J) Veillera à ce qu'en cas d'erreur juridique, le personnel comprenne les exigences en matière de signalement et les autres exigences imposées par l'assurance erreurs et omissions de la clinique | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| K) Adoptera une politique et des modalités concernant les frais juridiques | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |

¹⁸ Protocole d'entente : 10 (h)

¹⁹ Protocole d'entente : 10 (c)

17 juin 2005

- L) Veillera à ce que chaque chargé de dossier tienne un calendrier ou adopte un autre système de rappel OUI NON En cours S.O.
- M) Divers

VIII. PRESTATION DE SERVICES : Conflit d'intérêt, confidentialité, calendrier de rappel, frais juridiques, admissibilité financière et erreurs juridiques

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

Plan d'amélioration

DOMAINE : VIII. PRESTATION DE SERVICES : CONFLIT D'INTÉRÊT, CONFIDENTIALITÉ, CALENDRIER DE RAPPEL, FRAIS JURIDIQUES, ADMISSIBILITÉ FINANCIÈRE ET ERREURS JURIDIQUES

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

IX. PRESTATION DE SERVICES : SUPERVISION**La clinique :**

- | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| A) Veillera à ce que les dossiers sur les conseils juridiques sommaires et les mémoires indiquent que les questions ont été traitées de façon opportune | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| B) Veillera à ce qu'un système efficace d'affectation des cas soit mis en place, système qui devra tenir compte de l'efficacité, équilibrant la charge de travail et la capacité du personnel | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| C) Veillera à ce qu'il existe des modalités pour la réforme du droit, le développement communautaire et l'éducation juridique communautaire | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| D) Veillera à ce que tous les chargés de dossier identifient l'objectif du client, lui fassent savoir si l'objectif est réalisable et essaient de réaliser l'objectif | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| E) Veillera à ce que tous les chargés de dossier participent à des conférences régulières sur les causes | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| F) Veillera à ce que tous les chargés de dossier, y compris la directrice générale et le directeur général ou d'autres gestionnaires, examinent régulièrement tous les dossiers ouverts avec une avocate ou un avocat | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| G) Veillera à ce qu'on effectue un examen régulier des causes et du roulement des dossiers de tous les chargés de dossier, à ce que les dossiers soient classés de façon opportune et à ce que les dossiers soient contrôlés pour repérer les dossiers inactifs | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| H) Veillera à ce que les conseils juridiques sommaires et les mémoires soumis par les travailleurs juridiques communautaires ou les étudiants soient examinés par une avocate ou un avocat toutes les semaines, voire plus souvent | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| I) Veillera à ce qu'une avocate ou un avocat soit disponible de façon constante aux fins de consultations par les travailleurs juridiques communautaires ou les étudiants | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| J) Veillera à ce que tous les dossiers des travailleurs juridiques communautaires ou des étudiants soient revus par une avocate ou un avocat avant la fermeture du dossier | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| K) Veillera à ce qu'on assure la supervision continue des conseils juridiques ou de la représentation par les travailleurs juridiques communautaires ou les étudiants, et à ce que le superviseur et le chargé de dossier tiennent des notes sur la supervision. Les notes doivent | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |

17 juin 2005

inclure les dates d'examen du dossier et les conseils prodigués par le superviseur

- | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| L) Veillera à ce que la correspondance de tous les travailleurs juridiques communautaires ou des étudiants concernant un dossier de client soit revue par une avocate ou un avocat et à ce que toute correspondance contenant un avis juridique soit signée par une avocate ou un avocat ²⁰ | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| M) Veillera à ce que toutes les négociations concernant les engagements et les règlements par des personnes qui ne sont pas des avocats soient supervisées par des avocats | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| N) Veillera à ce que les dossiers sur le développement communautaire, l'éducation juridique communautaire et la réforme du droit soient bien organisés et documentés et comportent un objectif clair pour chacun d'entre eux | <input type="radio"/> OUI | <input type="radio"/> NON | <input type="radio"/> En cours | <input type="radio"/> S.O. |
| O) Divers | | | | |

IX. PRESTATION DE SERVICES : SUPERVISION

COMMENTAIRES :

MESURE NÉCESSAIRE DANS CE DOMAINE :

Date : _____

²⁰ Une clinique devrait tenir compte des compétences, des connaissances et de l'expérience des travailleurs juridiques communautaires lorsqu'elle décidera quel devrait être le degré de supervision du dossier de correspondance du client.

Plan d'amélioration

DOMAINE : IX. PRESTATION DE SERVICES : SUPERVISION

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Calendrier, date de début	Calendrier, date de fin

Date : _____

Plan d'amélioration - MODÈLE

DOMAINE : Section II – Saine gouvernance

Quels progrès clés souhaitons-nous accomplir l'année prochaine?	De quelles ressources avons-nous besoin?	Sources d'aide	Quelles activités allons-nous entreprendre?	Personne responsable	Début	Fin
1. Une stratégie sur le recrutement et le maintien en fonction a été adoptée et suivie	<ul style="list-style-type: none"> Exemples d'autres stratégies et politiques 	<ul style="list-style-type: none"> SAQ CLEO 	<ul style="list-style-type: none"> Examiner les exemples, rédiger l'ébauche de politique Prendre les mesures énoncées dans la politique 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de nomination Conseil/Personne 1 	Sept. Sept.	Oct. Oct.
2. Nouvelle brochure avec le formulaire de membre	<ul style="list-style-type: none"> Exemples de diverses brochures 	<ul style="list-style-type: none"> Cliniques diverses 	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger l'ébauche de la brochure Examen et approbation du conseil 	<ul style="list-style-type: none"> TJC et DG Conseil 		
3. Au moins 2 personnes représentatives du groupe de personnes à faible revenu siégeant au conseil d'administration			<ul style="list-style-type: none"> 4 exposés sur la clinique au centre d'aide et au refuge 	<ul style="list-style-type: none"> TJC et DG 		

Date : _____

Calendrier suggéré pour remplir l’Outil d’auto-évaluation – Années 2005-2008

Sept. 2005	Oct.	Nov.	Déc.	Janv. 2006	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juillet	Août
<ul style="list-style-type: none"> •Présenter l’Outil d’auto-évaluation à la réunion du conseil •Créer un sous-comité pour l’Outil d’auto-évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Le sous-comité remplit les sections I-III et conçoit le plan d’amélioration (le cas échéant) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Rapport du sous-comité au conseil 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Le sous-comité remplit les sections IV-VI et conçoit le plan d’amélioration (le cas échéant) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Rapport du sous-comité au conseil 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Le sous-comité remplit les sections VII-IX et conçoit le plan d’amélioration (le cas échéant) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Rapport du sous-comité au conseil 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦
Sept. 2006	Oct.	Nov.	Déc.	Janv. 2007	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juillet	Août
	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Le conseil confirme la date d’achèvement de l’Outil d’auto-évaluation et identifie trois domaines d’amélioration prioritaires pour la période visée 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Rapport de la clinique sur la demande de financement 					<ul style="list-style-type: none"> ♦ Le conseil surveille les progrès du plan d’amélioration 				
Sept. 2007	Oct.	Nov.	Déc.	Janv. 2008	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juillet	Août
	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Le conseil identifie trois domaines d’amélioration prioritaires pour la période visée (ils peuvent être identiques ou différents) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Rapport de la clinique sur la demande de financement 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦

17 juin 2005

		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦
--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

LIEN VERS SURVEYMONKEY ET INSTRUCTIONS

L'outil a été créé en utilisant « surveymonkey », un service Internet bon marché. Le lien fourni ci-dessous vous mènera à l'Outil d'auto-évaluation. Une fois que le conseil et le personnel se sont impliqués dans le processus d'auto-évaluation, la clinique peut soumettre ses résultats en remplissant le formulaire d'auto-évaluation sur Internet. Si vous avez des questions ou des problèmes, veuillez communiquer avec le SAQ au 416 204-7130 qso@lao.on.ca

<http://www.surveymonkey.com/s.asp?u=78545669231>

A. Comment inscrire les données?

Veuillez simplement placer votre curseur sur le bouton choisi et cliquer. Les données peuvent également être ajoutées dans les zones texte.

B. Puis-je imprimer le sondage?

Oui, après avoir inscrit les résultats. Utilisez le menu *Fichier / Imprimer* (Internet Explorer) pour imprimer les pages individuelles. Vous devrez utiliser la commande Imprimer pour *chaque page* saisie sur l'écran. Malheureusement, il n'existe pas de capacité fonctionnelle permettant d'imprimer tout le sondage en appuyant sur le bouton d'impression une seule fois.

C. Puis-je remplir une partie de l'outil puis revenir le remplir une autre fois?

Oui, les répondants qui renvoient un sondage incomplet pourront continuer de remplir le formulaire et seront ramenés là où ils ont arrêté en cliquant simplement sur le lien « surveymonkey » ci-dessus.

D. Puis-je aller d'avant en arrière?

Oui, il suffit d'appuyer sur le bouton *Previous* ou *Next* au bas de l'écran.

E. Comment puis-je soumettre les résultats?

Il suffit de cliquer sur le bouton *Submit* à la fin de l'outil une fois que vous l'avez entièrement rempli.

F. Puis-je garder une copie papier pour mes dossiers?

Oui, vous pouvez garder une copie papier. Nous vous recommandons d'imprimer chaque page remplie du sondage avant de le soumettre.

<\\lao\qso\QSO-Data\Clinics\Clinic Self-Assessment tool\Final\Clinic Self-Assessment Tool - June 17, 2005.doc>