



*Fafa*

ENTENTE DE COLLABORATION  
REPRÉSENTANT CLIENTÈLE

ENTRE  
FÉDÉRATION DES AINÉS FRANCO-ALBERTAINS

ET  
L'ACFA

LE 27 SEPTEMBRE 2019



## PRÉAMBULE

La présente entente de collaboration est le fruit de l'évolution de la communauté franco-albertaine et des discussions entre la Fédération des aînés franco-albertains nommée représentante de la clientèle aînée et l'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA).

Fondée en 1926, l'ACFA est l'organisme porte-parole de la société francophone de l'Alberta et responsable du développement global et de la défense des droits et intérêts de celle-ci. Depuis 1992, elle négocie et signe l'Accord de collaboration (voir annexe 1) avec le ministère du Patrimoine canadien au nom de la communauté francophone de l'Alberta. En conséquence, elle assure la gestion des processus et des structures découlant de cet accord. Ainsi, l'ACFA gère la Table d'évaluation et de proposition, dirige la conception, la rédaction et la mise en œuvre de la planification stratégique globale de la société francophone de l'Alberta, organise la concertation communautaire et les relations au niveau gouvernemental.

Par sa qualité d'organisme porte-parole, l'ACFA assume la responsabilité de la planification et de la concertation communautaire. À cet effet, elle signe des ententes avec des organismes qui représentent, développent et coordonnent des secteurs et des clientèles prioritaires. Cette entente de collaboration définit les rôles et responsabilités de chaque partie en vue d'une collaboration saine et fructueuse pour l'ensemble de la communauté francophone de l'Alberta. Elle met également en place un processus d'évaluation, de monitoring et de reddition de compte pour un suivi efficace des actions posées.

Fondée en 1991, la Fédération des aînés franco-albertains (FAFA) est le porte-parole officiel des aînés et jeunes retraités francophones de l'Alberta. Elle a pour mission de rassembler, informer et outiller les aînés dans le but de les aider à s'impliquer pour mieux vivre. Elle collabore avec son réseau de groupes affiliés pour rejoindre sa clientèle dans toute la province et collabore avec d'autres organismes pour répondre aux besoins divers et variés de son mandat et de ses membres.

Par cette entente, l'ACFA et la FAFA reconnaissent:

- Le besoin de collaborer intimement au développement, à la mise en œuvre et à l'évaluation du cadre stratégique global de la francophonie albertaine ;
- L'importance d'avoir une vision commune et des objectifs précis afin d'atteindre des résultats significatifs ;
- Le besoin de consolider les structures et développer des mécanismes de concertation communautaire ;
- La responsabilité commune et partagée liée au développement communautaire francophone ;
- La contribution de chacun au plan d'harmonisation des bureaux régionaux ;
- L'importance de s'inscrire dans le cadre conceptuel de la francophonie albertaine ; et
- La nécessité de rendre des comptes à la communauté francophone.

Cette entente s'inspire des ententes de collaboration avec les Chefs de file, le cadre stratégique de la francophonie albertaine et du contexte politique et sociocommunautaire qui prévaut en Alberta en 2019 à savoir :

1. L'obtention d'une Politique en matière de francophonie avec le gouvernement de l'Alberta. La mise en œuvre de la Politique en matière de francophonie doit être appuyé par le Représentant clientèle ;
2. Le contexte sociologique de la communauté francophone en constante évolution et les enjeux linguistiques caractérisés par une collectivité de langue française plurielle et inclusive qui est établie en Alberta depuis plus de deux cents ans, mais dont la perte linguistique et culturelle se poursuit. L'urgence de revitaliser le sentiment d'appartenance à une francophonie forte et riche ;
3. La nécessité de renégocier le montant de l'accord de collaboration entre le gouvernement fédéral et les communautés linguistiques en situation minoritaire ;
4. La nécessité pour le Représentant clientèle d'harmoniser le développement de son membership avec les besoins de la communauté conformément au cadre stratégique global de la francophonie albertaine ; et
5. L'engagement renforcé de l'ACFA de coordonner et orienter le développement global de la communauté à travers l'accompagnement et l'appui offerts aux Représentants clientèles et à leurs membres respectifs.

La présente entente est rédigée en tenant compte du contexte socio-politique et des documents disponibles en 2019, des attentes et les conditions particulières des parties.

L'entente s'interprète conformément au contexte sociopolitique et aux documents mis en annexe.

## 1. LES PARTIES

### La Fédération des aînés franco-albertains ci-après « le Représentant clientèle » ;

personne morale légalement constituée, ayant son siège social au 8627 Rue Marie-Anne-Gaboury (91 st), Bureau 112, Edmonton, AB, T6C 3N1 ;

agissant par la présidente du conseil d'administration, Mme Linda Groth.

ET

### L'Association canadienne-française de l'Alberta ci-après « l'ACFA » ;

personne morale légalement constituée, ayant son siège social au 8627 Rue Marie-Anne-Gaboury (91 st), Pavillon II, Bureau 303, Edmonton, AB, T6C 3N1 ;

agissant par son président du conseil d'administration, M. Marc Arnal.

Pour le Représentant de la clientèle aînée :

Linda C. Groth Présidente 27 sept. 2019  
Signature Titre Date

et son témoin :

[Signature] Direction générale 27 SEPT 2019  
Signature Titre Date

Pour l'ACFA :

[Signature] Vice Présidente 27 sept. 2019  
Signature Titre Date

et son témoin :

[Signature] DIRECTRICE GÉNÉRALE 27 SEPT. 2019  
Signature Titre Date

## 2. MISSION ET DOMAINE D'APPLICATION

L'ACFA et le Représentant clientèle collaborent à l'élargissement du potentiel d'intervention et à l'augmentation de l'atteinte de résultats dans le développement sectoriel pour l'ensemble de la société francophone de l'Alberta.

L'ACFA est responsable du développement global de la société francophone de l'Alberta. Elle est imputable auprès de celle-ci du développement et de la mise en œuvre du plan stratégique global. L'ACFA est également le Chef de file dans le développement des autres secteurs non désignés dont l'imputabilité ultime revient à son conseil d'administration à savoir :

- la communication et les médias ;
- l'éducation et la formation ;
- l'immigration ; et
- la politique et les services gouvernementaux.

Les Chefs de file désignés sont:

- **L'Association des juristes d'expression française de l'Alberta (AJEFA)**, Chef de file pour le secteur Juridique (et opère financièrement en dehors du cadre de *l'Accord de collaboration*) ;
- Le **Conseil de développement économique de l'Alberta (CDÉA)**, Chef de file pour le secteur Économie (et opère financièrement en dehors du cadre de *l'Accord de collaboration*) ;
- La **Fédération du sport francophone de l'Alberta (FSFA)**, Chef de file pour le secteur Sport et saines habitudes de vie ;
- Le **Regroupement artistique francophone de l'Alberta (RAFA)**, Chef de file pour le secteur Arts et culture ; et
- Le **Réseau santé albertain (RSA)**, Chef de file pour le secteur Santé et bien-être (et opère financièrement en dehors du cadre de *l'Accord de collaboration*) ; et
- La **Société historique francophone de l'Alberta (SHFA)**, Chef de file pour le secteur Patrimoine et histoire.

Les Représentants clientèles désignés sont :

- **Francophonie jeunesse de l'Alberta (FJA)**, Représentant de la clientèle jeunesse
- La **Fédération des aînés franco-albertains (FAFA)**

Les ententes communautaires :

- Francophonie Albertaine Plurielle (FRAP) pour le volet inclusion du développement communautaire

### **3. OBJET DE L'ENTENTE**

La présente entente vise à :

- Faire valoir les intérêts de la communauté francophone et assurer son développement global ;
- Créer une occasion de collaboration régulière mais souple entre les partenaires représentant officiellement la clientèle ;
- Augmenter la représentation de la clientèle auprès de l'ACFA ;
- Renforcer et vulgariser le statut des Représentants clientèles ;
- Élaborer et diffuser très largement le cadre stratégique et le cadre conceptuel de la francophonie albertaine;
- Adopter une compréhension (définition) commune des rôles respectifs du Représentant clientèle et de l'ACFA ;
- Mettre en place un mode de communication efficace entre le Représentant clientèle et l'ACFA ;
- Implanter un système d'évaluation et de reddition de comptes efficient et intègre ;
- Créer un mécanisme de concertation provincial qui facilite l'échange entre les organismes provinciaux qui interviennent en région et les intervenants régionaux qui assurent le développement de leurs communautés ; et
- Renforcer la gouvernance et développer les capacités des organismes communautaires francophones.

### **4. LES MODALITÉS DE COLLABORATION**

#### **4.1 Caractéristique de l'entente**

L'entente vise à atteindre les sept objectifs globaux du Cadre stratégique de la francophonie albertaine et à rejoindre les quatre axes populationnels définis dans la Stratégie 2030 pour la vitalité démographique de la francophonie albertaine (voir annexe 3).

Le Représentant clientèle a un mandat provincial. Il est donc responsable de desservir toute la province de l'Alberta en fonction des besoins exprimés par ceux-ci. L'ACFA complète et renforce le mandat provincial du Représentant clientèle.

L'organisme désigné Représentant clientèle dispense ses services en fonction de sa capacité opérationnelle et des financements obtenus des partenaires financiers. Toutefois, la responsabilité incombe au Représentant clientèle de diversifier ses sources de financement au bénéfice de la communauté.

#### **4.2 Mécanisme de communication et concertation**

Le Représentant clientèle et l'ACFA s'entendent à :

- S'informer et se consulter mutuellement sur l'évolution des dossiers ;
- Participer activement aux rencontres annuelles du réseau des directions générales et à en faire un forum de communication efficace ;
- Participer à une rencontre annuelle des directions des Chefs de file sectoriels et des Représentant clientèles pour échanger sur les positionnements politiques, les pratiques exemplaires, les défis et valoriser les réalisations, convoquée par l'ACFA dans les trois mois suivant le Congrès annuel de la francophonie albertaine ;

- Participer à une rencontre mi entente entre le Représentant clientèle et l'ACFA (présidence et direction générale) afin d'assurer la continuité, discuter des enjeux et partager les succès ;
- Participer et jouer un rôle majeur dans les rencontres du Réseau en immigration francophone de l'Alberta afin de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants ;
- Développer un plan de collaboration efficace avec les ACFA régionales ; et
- Présenter un rapport annuel du Chef de file au Conseil d'administration provincial de l'ACFA et assurer les suivis qui en découlent.

## **5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES**

L'ACFA et le Représentant clientèle s'engagent au développement commun de l'espace francophone et de sa capacité organisationnelle, au renforcement du leadership communautaire et à l'atteinte des objectifs globaux du Cadre stratégique et du Cadre conceptuel de la francophonie albertaine.

### **5.1 Responsabilités du Représentant clientèle**

Le Représentant clientèle veille à développer un cadre de concertation de sa clientèle à portée provinciale dans l'intérêt de sa clientèle ultime qui est la communauté francophone de l'Alberta. Il participe aux rencontres prévues au point 4.2 de la présente entente.

Le Représentant clientèle collabore avec l'ACFA et ses partenaires à la mise en œuvre d'un mécanisme de développement de sa clientèle par la planification, la coordination, la consultation, l'évaluation et les relations gouvernementales.

Le Représentant clientèle lie le développement de sa clientèle au cadre stratégique global de la francophonie albertaine. Pour ce faire, le Représentant clientèle concerta l'ACFA et la communauté sur les initiatives d'envergure qu'elles soient spécifiques à sa clientèle ou globales dans l'intérêt de la francophonie albertaine.

Le Représentant clientèle rend compte de l'évolution de son plan de développement à la communauté par l'entremise du mécanisme de reddition de compte prévu au point 6.1 de la présente entente.

Le Représentant clientèle s'assure de l'implication de son conseil d'administration, ses employés et autres intervenants communautaires bénévoles pour la réalisation des services et/ou des activités reliés à son mandat.

Les fonds publics alloués au Représentant clientèle servent l'intérêt communautaire.

Le Représentant clientèle assure une représentation de ses membres à l'assemblée générale de l'ACFA, encourage la participation aux activités et aux élections de l'ACFA, et appuie la procuration d'une carte de membre de l'ACFA.

### **5.2 Les responsabilités de l'ACFA**

L'ACFA reconnaît la FAVA comme le représentant officiel des aînés albertains d'expression française. L'ACFA consulte directement auprès du Représentant clientèle lorsqu'elle cherche la perspective de son membership. L'ACFA stimule l'expression de la clientèle par son représentant.



L'ACFA facilite l'adhésion à l'ACFA des membres du Représentant clientèle en avertissant l'organisme de la date d'échéance pour l'adhésion avant les élections ou une assemblée générale de l'ACFA. Elle facilite aussi l'adhésion des membres de l'ACFA auprès du Représentant clientèle.

L'ACFA s'engage à soutenir le Représentant clientèle dans le développement et la représentation de la clientèle en lui conférant un appui stratégique, opérationnel et politique.

L'ACFA s'engage à aider le Représentant clientèle à renforcer son statut dans son secteur d'activités au sein de la francophonie albertaine et à l'appuyer dans l'élaboration d'un plan de développement pour sa clientèle.

L'ACFA doit s'assurer que des fonds communautaires de Patrimoine canadien servent à soutenir aussi le développement des clientèles.

L'ACFA communique avec les Représentants clientèles pour recueillir des propositions de candidatures à la Table d'évaluation et de proposition.

L'ACFA travaille à renforcer la collaboration des Représentants clientèles avec les ACFA régionales à travers le Franco-Réso et la Grande famille de l'ACFA, de même que dans le cadre du plan d'harmonisation.

L'ACFA rend compte de l'évolution de l'entente à la communauté lors du Congrès annuel de la francophonie albertaine.

L'ACFA et le Représentant clientèle s'engagent au développement commun de l'espace francophone et de sa capacité organisationnelle, au renforcement du leadership communautaire et à l'épanouissement des quatre axes populationnels de la francophonie albertaine, dans la mesure du possible.

## **6. IMPUTABILITÉ, ÉVALUATION ET MONITORAGE**

### **6.1 La reddition de comptes**

La reddition de comptes doit, en tout temps, respecter l'autonomie de la mission du Représentant clientèle et de l'ACFA. Le Représentant clientèle et l'ACFA conviennent d'une double imputabilité à savoir que :

- Le Représentant clientèle est imputable envers ses membres et à la communauté à travers l'ACFA pour le développement de sa clientèle. Il donne un appui constant aux organismes de son secteur et s'assure d'un leadership politique complémentaire à l'ACFA; et
- L'ACFA est imputable à la communauté dans le cadre du Congrès annuel de la francophonie.

Le Représentant clientèle invite la présidence et la direction générale de l'ACFA à assister à son Assemblée générale annuelle.

Annuellement, le Représentant clientèle présente au Conseil d'administration provincial de l'ACFA, un court rapport écrit dans le cadre de l'entente de collaboration au plus tard le 1<sup>er</sup>

mai, suite à l'adoption d'un gabarit mis en place conjointement par l'ACFA et le Représentant clientèle.

Le Représentant clientèle répond aux questions soulevées par le rapport en collaborant avec l'ACFA sur les suivis à effectuer.

L'ACFA rend compte de l'évolution de l'entente à la communauté lors du Congrès annuel de la francophonie albertaine.

## **6.2 Changements majeurs**

Le Représentant clientèle et l'ACFA s'informent mutuellement, par voie écrite, des changements de titulaires dans les postes affectés aux personnes reliées à l'entente. Il s'agit des postes de présidence et de direction générale de l'organisme.

Ces informations sont transmises par courrier dans un délai d'un (1) mois de la date du changement.

## **6.3 Modalités d'évaluation de l'entente**

L'ACFA convoque une fois par année, dans les trois mois suivant le Congrès annuel de la francophonie albertaine, une rencontre des directions générales. Cette rencontre annuelle regroupe tous les Chefs de file et Représentants clientèles signataires et vise à partager sur les réussites, les défis et enjeux liés à l'atteinte des objectifs de la présente entente.

L'ACFA convoque une rencontre à mi entente entre le Représentant clientèle et l'ACFA afin d'assurer la continuité, discuter des enjeux et partager les succès. Les parties seront représentées à cette rencontre par leur présidence et direction générale comme responsable pour assurer le suivi de l'entente.

# **7. DURÉE DE L'ENTENTE, MODIFICATIONS ET GESTION**

## **7.1 Durée de l'entente**

La présente entente prend effet à sa signature et demeure en vigueur jusqu'au 30 septembre 2021.

## **7.2 Modalités de renouvellement**

Cette entente se renouvelle par consensus à la suite des négociations entre les parties. Le contenu de la nouvelle entente doit s'arrimer avec les résultats du forum communautaire qui précède le renouvellement de l'entente.

## **7.3 Modalité de modification et résiliation de l'entente**

La nature communautaire de cette entente empêche toute suspension de celle-ci. L'ACFA et le Représentant clientèle s'engagent à maintenir le service minimum à la communauté dans les cas de difficultés d'exécution.

Dans les cas d'impossibilité pour un Représentant clientèle d'exécuter son mandat, l'ACFA assume la responsabilité du leadership du secteur d'activités laissé vacant par le Représentant clientèle.

Dans les cas où un Représentant clientèle contrevient aux obligations mentionnées dans la présente entente, l'ACFA peut révoquer le statut de Représentant clientèle et assumer la responsabilité du leadership du secteur d'activités laissé vacant par le Représentant clientèle.

Le processus menant à la révocation d'un statut de Chef de file impliquera :

1. Communications entre les présidences de l'ACFA et du Représentant clientèle;
2. Communications entre les Conseils d'administration de l'ACFA et du Représentant clientèle;
3. Processus de médiation, par une tierce partie déterminée conjointement par l'ACFA et le Représentant clientèle.

Un Représentant clientèle peut faire appel d'une décision du Conseil d'administration provincial de l'ACFA à l'Assemblée générale annuelle de l'ACFA.

#### **7.4 Gestion de l'entente**

La responsabilité pour la gestion des processus décrit dans la présente entente revient à l'ACFA. Pour toutes questions et toute rétroaction, veuillez contacter :

La direction générale de l'ACFA  
8627, rue Marie-Anne-Gaboury  
Pavillon II, bureau 303  
Edmonton, Alberta T6C 3N1  
Tél. : (780) 466-1680

## **ANNEXES**

Annexe 1 : Accord de collaboration avec le ministère du Patrimoine canadien

Annexe 2 : Le Cadre stratégique de la francophonie albertaine (le cadre et le napperon)

Annexe 3 : La stratégie 2030 pour la vitalité francophone en Alberta