

Offre et tarification justes

Transparence et accessibilité

Le modèle à but non lucratif des EÉSAD permet une tarification équitable, garantissant l'accessibilité à tous les segments de population du territoire. Cette philosophie tarifaire, qui privilégie la mission sociale sur la maximisation des profits, se distingue fondamentalement des logiques commerciales traditionnelles.

- [Offre et tarification justes - RECOMMANDATIONS](#)
- [Offre et tarification justes - BONNES PRATIQUES](#)

Offre et tarification justes - RECOMMANDATIONS

Une construction tarifaire transparente et démocratique

- **Calcul au coût réel** : tarification basée sur les coûts effectifs de prestation, incluant les charges salariales, les frais de structure et les investissements nécessaires au maintien de la qualité.
- **Validation collective** : processus décisionnel impliquant les instances démocratiques (conseil d'administration, assemblée générale) pour légitimer les choix tarifaires.
- **Communication accessible** : explication pédagogique de la structure des prix, des écarts selon les services et des mécanismes de solidarité interne.
- **Révision périodique** : ajustements tarifaires réguliers basés sur des critères objectifs et partagés avec les usagers.

Des mécanismes d'accessibilité renforcée

- **Tarification différenciée** : modulation des prix selon les revenus, les situations familiales ou les fragilités particulières.
- **Fonds de solidarité** : mobilisation de ressources internes ou externes pour soutenir les usagers en difficulté financière.
- **Services d'accompagnement** : aide aux démarches administratives pour accéder aux dispositifs d'aide publique (crédit d'impôt pour maintien à domicile, programmes du MSSS, aides des CISSS/CIUSSS).
- **Politique d'impayés humanisée** : gestion des difficultés de paiement privilégiant l'accompagnement et la recherche de solutions plutôt que les procédures contentieuses.

Une communication permanente sur l'offre de services et ses nouveautés

Une communication efficace repose sur cinq axes complémentaires : **relations médias** proactives par communiqués de presse ciblés, **présence numérique** soutenue via un calendrier éditorial structuré, **cohérence numérique** par la mise à jour continue de tous les supports en ligne, **amplification payante** annuelle pour les événements majeurs ou le recrutement, et **identité visuelle** moderne et actualisée.

Cette approche intégrée garantit une visibilité optimale et une communication cohérente sur tous les canaux. Une politique tarifaire vertueuse et une communication en continue instaurent une confiance avec les usagers, ils acceptent alors plus facilement les ajustements nécessaires car ils en comprennent la logique et les enjeux.

Offre et tarification justes - BONNES PRATIQUES

Marge commerciale

- Calculer régulièrement votre coût de revient;
- Accompagner les augmentations de salaire pour une évolution des prix et vice-versa;
- Intégrer aux pratiques le réflexe de vérification du coût de revient lors de tout changement de frais ou de coûts subi par l'organisation.

Image et notoriété

- Informer les médias des événements majeurs par voie de communiqués de presse bien rédigés et adaptés;
- Maintenir un calendrier éditorial à jour pour alimenter régulièrement les réseaux sociaux de façon à garantir une présence en ligne dynamique et cohérente;
- Mettre à jour en continu les outils de communications numériques, tels que le site Web, la page Google Business, ainsi que les partenariats en ligne et les sites tiers, pour optimiser la visibilité et vous assurer que l'axe de communication est respecté entre les outils;
- Investir dans des publications commanditées au moins une fois par an, que ce soit pour promouvoir un événement spécifique, renforcer la notoriété de l'organisation ou soutenir des campagnes de recrutement pour maximiser l'atteinte d'un large public;
- Maintenir une image de marque moderne et actualisée ;
- Considérer, lors de l'identification de chaque stratégie de communication à mettre en place, votre impact sur l'ensemble des EÉSAD à travers la province.