



2023/24

# Plan opérationnel



# Plan opérationnel 2023-2024

## Quel est l'objectif?

À Surrey Place, notre plan opérationnel annuel est une feuille de route qui aligne nos priorités pour l'exercice financier sur le plan stratégique 2023-2026 et aide à réaliser des objectifs à court terme et une vision à long terme. Nous nous en servons pour définir notre mission, notre vision, nos valeurs et nos principes directeurs.

Pendant la première année de notre plan stratégique triennal, nous nous engageons à établir les fondations qui nous permettront d'améliorer nos services et notre travail. Nous avons pour objectif d'élaborer de nouvelles stratégies et de nouveaux modèles pour notre infrastructure, de mettre en œuvre la formation du leadership et du personnel, ainsi que de procéder à une évaluation continue de nos services. Nous avons un objectif clair de concrétiser les idées.

Nous sommes ravis de pouvoir travailler en étroite collaboration avec notre personnel et nos partenaires pour réaliser les priorités énoncées dans le présent plan, afin de renforcer la position de Surrey Place en tant qu'organisation résiliente et innovante, qui accorde une grande importance à l'expérience client.

## Nos principes directeurs

Cinq principes directeurs sont au centre de notre travail et servent de fondement à notre plan opérationnel annuel. Ils font partie intégrante de notre plan et chacun apporte une contribution concrète et mesurable à nos orientations stratégiques.

- › Collaboration et partenariat
- › Communications
- › Équité, diversité, inclusion et accessibilité
- › Prendre l'initiative du changement Qualité

## Orientations stratégiques 2023-2026

Notre plan stratégique triennal détaillé s'articule autour de trois orientations stratégiques qui définissent les prochaines étapes :

1. la durabilité grâce au changement;
2. l'accessibilité et la qualité exceptionnelle des services;
3. la culture de la résilience.

Ces orientations stratégiques guident notre travail, transforment notre objectif en action, notre vision en réalité et nos plans en progrès significatifs pour les clients que nous servons.



## La durabilité grâce au changement

Surrey Place consolidera les modèles opérationnels qui s'adapteront aux changements dans la prestation des services et amélioreront notre viabilité à long terme et notre capacité d'adaptation en tant qu'organisation novatrice.

### Exploiter les modèles de services payants en matière d'autisme afin de générer des revenus durables pour les organismes à but non lucratif

D'ici le 31 mars 2024

Mesures de succès

Rationaliser et unifier le modèle de services payants en matière d'autisme et le modèle de dotation.

- Élaboration et mise en œuvre de modèles de services et de modèles financiers.
- Services opérant à une capacité de 90 %.
- Réaliser les revenus nécessaires pour assurer la viabilité des services en matière d'autisme.

Améliorer notre capacité à nous adapter financièrement en élaborant et en mettant en œuvre une stratégie de marketing et de communication pour les services payants.

- Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de marketing et de communication pour les services payants.
- Services opérant à une capacité de 90 %.
- Suivi du site Web, de l'analyse numérique et des aiguillages

## Élargir les possibilités de revenus interentreprises pour les organismes à but non lucratif afin de renforcer les capacités dans l'ensemble du secteur :

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Élaborer et mettre en place des modèles financiers et de services interentreprises afin de bénéficier de notre vaste savoir faire et de notre expérience avec d'autres fournisseurs de services.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Élaborer et mettre en œuvre des volets de services interentreprises et un modèle financier, notamment un tableau de bord aux fins de suivi et de surveillance.</li></ul>

## Renforcer notre capacité de financement :

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Explorer de nouvelles possibilités avec les secteurs public et privé.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Suivi des subventions et des propositions dans le système de gestion.</li><li>➤ Élaboration d'un plan de revitalisation des fondations caritatives</li></ul>
Mettre en place un plan financier à long terme afin d'assurer la viabilité financière.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mettre en œuvre 30 % du cadre et des principes généraux du plan financier à long terme.</li></ul>
Revoir le modèle des états financiers pour harmoniser l'exploitation avec les revenus et dépenses.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Établir des bases de référence pour le plan financier.</li><li>➤ Élaboration et approbation du nouveau modèle des états financiers.</li></ul>

## Investir dans le personnel, la technologie, la mise à niveau des systèmes et la création d'infrastructures :

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Élaborer une feuille de route pour les technologies de l'information et des communications (TIC).	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Réalisation de la feuille de route relative aux TIC.</li></ul>
Évaluer les TIC et formuler des recommandations sur les plans de la modernisation et du financement.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rédaction et approbation de recommandations concernant la modernisation des TIC et le plan de financement.</li></ul>
Évaluer la feuille de route triennale de la gestion de la relation client pour déterminer son efficacité et les points à améliorer.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Finalisation du rapport d'évaluation de la gestion de la relation client qui prend en compte les recommandations.</li></ul>
Instaurer un système de gestion du rendement qui améliore l'expérience du personnel lors des évaluations.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mise à l'essai d'un nouveau système de gestion du rendement.</li></ul>



## L'accessibilité et la qualité exceptionnelle des services

Surrey Place renforcera sa réputation en offrant des services de qualité, fondés sur des données probantes et efficaces. Nous continuerons de mettre l'accent sur la mobilisation des clients et leur participation à la conception, en intégrant davantage leur vécu dans la manière dont nous élaborons et fournissons nos services et dont nous soutenons les clients tout au long de leur parcours.

### Amélioration continue de la navigation dans les systèmes et les services :

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Élaborer le schéma du parcours client pour l'organisation.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Élaboration de parcours cliniques en fonction des profils des clients.</li><li>➤ Approbation du plan de projet pour la mise en œuvre du schéma du parcours client.</li></ul>
Créer un plan d'ensemble pour gérer le changement de l'infrastructure des systèmes afin de faire face aux problèmes posés par de nombreuses initiatives ministérielles.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Approbation des plans de projet pour l'élaboration d'un système de gestion des données pour le service d'intervention d'urgence et le carrefour BonDépart.</li><li>➤ Élaboration et approbation du plan de gestion du changement de l'infrastructure des systèmes.</li></ul>

## Accroître la participation des clients et des familles à la conception des programmes :

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Évaluer le processus de conception conjointe de deux ans, en tenant compte à la fois des normes et des meilleures pratiques des Mesures d'assurance de la qualité, d'Agrément Canada et d' <i>En quête d'appartenance</i> .	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Finalisation du rapport d'évaluation prenant en compte les recommandations.</li></ul>
Former et encadrer un groupe de personnes ayant une expérience concrète dans le but qu'elles participent à des projets et des comités de conception conjointe.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fixer un objectif de 75 % pour les nouvelles initiatives, notamment la mobilisation des clients et des familles.</li><li>➤ Augmenter de 50 % le nombre de personnes ayant une expérience vécue dans la cohorte.</li></ul>
Augmenter le nombre de participants au Programme de mentorat par les pairs.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Évaluation du projet pilote.</li><li>➤ Augmenter de 50 % le nombre de mentorés qui s'inscrivent.</li></ul>

## Cultiver les affiliations universitaires et poursuivre la recherche clinique :

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Élaborer notre cadre de recherche et d'application des connaissances.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Finalisation du cadre approuvé.</li></ul>
Travailler en étroite collaboration avec les établissements d'enseignement supérieur afin d'optimiser les programmes.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rencontrer les représentants des universités affiliées existantes et conclure une autre entente.</li></ul>

## Favoriser la force du secteur grâce au leadership, aux partenariats et à l'éducation :

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Augmenter la participation aux diverses plateformes locales, nationales et internes afin de défendre les intérêts de notre population.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Augmenter de 25 % les présentations aux utilisateurs des connaissances.</li></ul>
Dialoguer avec différents participants sur les problèmes communs afin de répondre aux besoins prioritaires.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Augmenter de 25 % le nombre de réunions consacrées la défense des droits.</li></ul>



## La culture de la résilience

Surrey Place offrira un milieu de travail résilient et sain qui pourra compter sur un personnel fiable et offrir d'excellents services. Nous continuerons à donner à notre personnel les moyens d'accéder à des postes de direction et nous allons intensifier nos efforts de planification de la relève en vue d'assurer la viabilité à long terme.

### Poursuivre notre engagement envers l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité, la lutte contre le racisme et le parcours de réconciliation

D'ici le 31 mars 2024

Mesures de succès

Intégrer l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité (EDIA), ainsi que la qualité et la sécurité à l'exploitation et à la culture de l'organisme.

- Le conseil d'administration et l'équipe de direction doivent accomplir 30 % des plans d'action relatifs à l'EDIA, à la lutte contre le racisme et à la réconciliation.
- 80 % du personnel doit suivre une formation en matière d'EDIA.
- Réalisation d'un exercice de visualisation de la qualité.

Élaborer et réaliser une enquête de satisfaction client

- Mise en place de l'enquête de satisfaction client.

## Tracer des voies pour la croissance et la relève

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Concevoir un programme de leadership pour les nouveaux leaders et la relève ayant du potentiel, afin de garantir le transfert des connaissances internes et de favoriser la réussite du personnel.	➤ Création d'un programme de leadership axé sur les compétences de base
Poursuivre et améliorer notre stratégie de gestion des talents et de planification de la relève.	➤ Planification officielle de la relève en place.

## Créer un environnement résilient favorisant le changement

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Intégrer les méthodes et les pratiques de gestion du changement afin que les employés se sentent en sécurité et puissent participer de façon significative et productive au changement.	➤ Élaboration d'un plan de mise en œuvre visant à gérer le changement organisationnel. ➤ Il est impératif que l'équipe de direction obtienne la certification du modèle de gestion du changement de Kotter. ➤ Évaluation du réseau des champions du changement
Élaborer un programme de mieux-être à long terme pour les employés.	➤ Continuer d'élaborer et d'évaluer notre programme de mieux-être des employés afin de répondre à leurs besoins.

## Explorer des façons novatrices d'être concurrentiel sur le marché de l'emploi

D'ici le 31 mars 2024	Mesures de succès
Élaborer une stratégie de recrutement pour les postes difficiles à pourvoir.	➤ Approbation de la stratégie de recrutement et du plan d'action pour la mise en œuvre.
Élaborer une stratégie de rémunération globale.	➤ Utiliser les renseignements contenus dans le rapport du conseiller en RH sur les analyses de marché des différents rôles dans le secteur.
Mettre à l'essai un programme pilote de conception de postes à partir des commentaires des clients et des familles.	➤ Avec l'aide des clients et des familles, évaluer et réviser deux ou trois postes en lien direct avec les clients.