



2020/2021

Plan opérationnel

À propos de Surrey Place

À Surrey Place, nous avons adopté une approche interdisciplinaire inclusive dans le but de soutenir les nourrissons, les enfants, les jeunes et les adultes atteints d'une déficience développementale, de troubles du spectre de l'autisme et de cécité ou de troubles de la vue.

Plan opérationnel de la présente année

Le plan stratégique 2020-2022 de Surrey Place définit quatre domaines d'intervention prioritaires :

1	Prestation de soins de haute qualité axés sur le client	3
2	Mise de l'avant de la pérennité de l'organisme	6
3	Investissement dans notre équipe et	10
4	Communication avec intention	13

Afin d'effectuer des percées dans ces domaines, nous avons décrit des stratégies de haut niveau que nous mettrons en œuvre au cours de l'exercice financier 2020-2021.

1 PRESTATION DE SOINS DE HAUTE QUALITÉ AXÉS SUR LE CLIENT



À Surrey Place, nous visons à faire en sorte que les clients et les familles puissent vivre des vies saines et socialement inclusives. Pour ce faire, nous nous assurons qu'ils coopèrent et nous instruisent quant à leurs besoins. Nous utiliserons la recherche et les données probantes pour nous garantir les meilleurs résultats cliniques. Afin d'honorer l'engagement que nous avons pris à l'égard du plan stratégique 2020-2022, nous concentrerons nos efforts sur la réduction des obstacles au service tout en intensifiant notre collaboration tant à l'interne qu'à l'externe.

Stratégies de haut niveau

DOMAINE D'INTERVENTION

LEADERSHIP

Renforcer notre rôle de chef de file en services cliniques spécialisés et en soins complexes auprès des personnes en les encadrant à toutes les étapes de la vie. Pour ce faire, nous mettrons à profit notre recherche et nous mobiliserons nos efforts en nous orientant vers des pratiques prometteuses fondées sur des données probantes.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Participer à des comités stratégiques provinciaux et locaux axés sur la direction de la conception du service, l'établissement de normes et la promotion de la pratique fondée sur des données probantes;
- Accroître l'accès au perfectionnement professionnel, aux possibilités d'apprentissage et aux informations fondées sur des données probantes concernant l'autisme et les déficiences développementales;
- Améliorer nos modèles de prestation de services dans les secteurs conçus pour combler les lacunes sur le plan du système et des services, comme le soutien à la transition et les services pour le trouble du spectre de l'alcoolisation fœtale.
- Collaborer à la recherche et la diriger avec des partenaires communautaires dans toute la province et le pays;

DOMAINE D'INTERVENTION

RÉCONCILIATION

Nous sommes déterminés à favoriser l'inclusivité des Autochtones, à rendre nos pratiques davantage accessibles aux Autochtones et à inclure les partenariats avec les Autochtones, et ce, afin de mieux servir les communautés et les peuples autochtones et collaborer avec eux. Nous reconnaissons qu'il est important que cet engagement soit dirigé et autodéterminé par les Autochtones.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Collaborer avec les fournisseurs de services autochtones et continuer de travailler avec les autorités sanitaires et les administrations scolaires autochtones dans les régions rurales et éloignées afin de combler les lacunes en matière de services cliniques;
- › Inclure les perspectives autochtones dans les projets d'élaboration et d'évaluation de programmes.
- › Examiner nos pratiques internes et notre travail actuel auprès des clients, des familles et des professionnels afin de prendre conscience des préjugés et d'améliorer nos services et notre mobilisation;

DOMAINE D'INTERVENTION

MISE EN CORRESPONDANCE DES SERVICES CLINIQUES

Mise en correspondance des voies cliniques dans l'ensemble de l'organisme afin de réduire les barrières structurelles internes, d'accroître la collaboration et l'efficacité, de repérer les synergies et d'améliorer l'expérience client.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Continuer de parfaire nos processus d'admission afin de réduire la nécessité pour les clients de réciter leur histoire personnelle à répétition, et ce faisant, d'améliorer l'expérience client;
- › Élaborer une terminologie ainsi que des outils clairs pour toutes les sections du programme afin de favoriser un processus d'admissibilité unique;
- › Peaufiner les services cliniques en tandem pour une prestation sans faille des services cliniques intégrés;
- › Intégrer le système de prestation de service Wellness dans tous les secteurs du programme afin d'accroître l'offre de services, la formation et la mobilisation tout en réduisant les délais d'attente pour les clients et les familles.

DOMAINE D'INTERVENTION

MOBILISATION DES CLIENTS

Prise en compte de l'expérience client dans la conception des programmes et des services. Nous nous mobiliserons régulièrement auprès des clients et des familles afin d'assurer le fonctionnement de systèmes adaptés et la disponibilité de soutiens axés sur le client.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Mobiliser les jeunes autour de possibilités de mentorat et de soutien entre les pairs.
- › Nous servir de la ressource « Lived Experience Accelerator Program » (LEAP) afin de recueillir des données sur l'expérience d'utilisateur et de renforcer l'autonomie sociale dans le secteur;
- › Utiliser les commentaires que nous avons systématiquement recueillis auprès des clients et des personnes soignantes afin de repérer les possibilités d'améliorations adaptables;
- › Développer, mobiliser et consulter notre conseil d'auto-représentation et le comité consultatif de la famille afin d'améliorer continuellement notre prestation de services et nos interactions auprès des familles;

DOMAINE D'INTERVENTION

OUTILS ET TERMINOLOGIE

Nous continuons de créer et de déployer des outils et de terminologie normalisée pour l'ensemble de l'organisme afin de soutenir la communication interne, son uniformité et l'atténuation des risques.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Élaborer et étoffer la gestion des relations avec le client en tant qu'outil utile et interactif pour la communication et en tant que dépôt pour tous les programmes.
- › Améliorer la maîtrise et l'utilisation de Microsoft Teams par le personnel;

DOMAINE D'INTERVENTION

DONNÉES PROBANTES

Élaborer d'autres indicateurs de la qualité des soins qui reflètent la pratique et les résultats fondés sur les données probantes. Nous nous concentrerons sur ce que les clients estiment important et nous mesurerons et améliorerons l'expérience que font les clients en matière d'accès aux services et de prestation des services de Surrey Place.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Continuer de parfaire et d'intégrer les systèmes clés (gestion des relations avec le client, planification des ressources d'entreprise/système d'information des ressources humaines et finances) et de redéfinir nos indicateurs de rendement clé dans l'ensemble de l'organisme dans le cadre de l'évaluation continue de nos besoins

et de la recherche des meilleures façons de soutenir le personnel, les clients et les familles;

- › S'assurer que les stratégies relatives aux données et la qualité des données sont au rendez-vous de manière à appuyer les décisions et les stratégies commerciales de haute qualité;
- › Repérer et mettre en œuvre un processus de rétroaction amélioré et peaufiné sur la satisfaction du client afin de favoriser l'amélioration continue;
- › Utiliser notre cadre d'assurance de la qualité afin d'organiser notre approche en matière d'amélioration continue de la qualité.

Mesure et évaluation

Les équipes du service clinique de Surrey Place, de pair avec l'équipe de la recherche et de l'évaluation évalueront les progrès réalisés au moyen de méthodes quantitatives et qualitatives dont les suivantes :

- › En continuant d'effectuer des évaluations du processus de service et des résultats;
- › En recueillant des données sur les caractéristiques de la population de clients aux fins d'analyse des tendances;
- › En recueillant des données sur la satisfaction des utilisateurs et en les analysant;
- › En mobilisant les membres de la famille, en les encourageant à défendre leurs intérêts et à faire des commentaires concernant les services;
- › En surveillant le nombre de projets de qualité et d'évaluation et en évaluant les résultats du projet;
- › En utilisant les données sur l'évaluation, la clientèle, la satisfaction et la mobilisation des clients pour orienter les améliorations du service.

2 ASSURANCE D'UNE ORGANISATION DURABLE



Afin d'être en mesure de s'assurer que Surrey Place peut continuer à offrir des services spécialisés aux personnes qui en ont besoin, nous ne pouvons nous fier sur une source unique de financement. Nous devons nous pencher sur les lacunes en matière de prestation de services auxquels nous pourrions contribuer en apportant notre expertise et en accroissant nos ressources. Concurrément à cette croissance de la capacité clinique, nous devrions également observer une croissance du soutien administratif, financier et technique. L'étape qui consistera à développer et à créer des partenariats commerciaux sera nécessaire si nous voulons créer un avenir viable.

Stratégies de haut niveau

DOMAINE D'INTERVENTION

FINANCEMENT DIVERSIFIÉ

Nous visons à explorer les possibilités offrant une base de financement plus diversifié. Nous concevons un processus permettant d'explorer la philanthropie en tant que stratégie potentielle et d'éclairer davantage le rôle futur de la Fondation. De plus, nous nous engageons à élaborer et à mettre en commun des objectifs de rendement à long terme et en matière de ressources.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Collaborer davantage avec les membres du personnel interne afin d'établir si le projet de développement commercial correspond aux attentes, préparer les demandes et activer les projets une fois le financement confirmé;
- Nous efforcer d'établir un cadre de travail pour l'établissement d'une fondation en menant des analyses environnementales pour d'autres fondations et en réorganisant le processus habituel de quête de fonds par des procédures et des processus clairs;
- Utiliser les protocoles d'entente ou les contrats de manière à nous procurer des services auprès d'autres secteurs tels que les ministères de la Santé, de l'Éducation et de la Justice;
- Établir des relations avec les bailleurs de fonds et mieux les reconnaître par le truchement de nos canaux de communication afin d'assurer l'harmonisation avec nos programmes;
- Nous assurer que le plan de paiement compensatoire du ministère de la Santé est bien conçu et mis en œuvre de manière à présenter la réussite du projet de trois ans.
- Continuer à gérer et à mettre au point une saine réserve de propositions permettant de soutenir nos programmes et nos services;

DOMAINE D'INTERVENTION

SERVICES RÉMUNÉRÉS

Mise en œuvre d'une stratégie, d'une structure et d'une clarté touchant nos options en matière de services rémunérés qui fasse en sorte que notre modèle d'affaires éprouvé soit facile à communiquer et qu'il oriente sans ambiguïté les membres de notre personnel et les clients.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Renforcer le système de gestion des clients en lui ajoutant une fonctionnalité pour les services rémunérés qui permet d'automatiser les devis, les factures et le paiement électronique;
- Préparer des rapports qui feront le suivi de l'utilisation des services rémunérés et analyseront les offres de produits;

- Nous efforcer d'obtenir des contrats avec l'équipe de la Transition au sein du secteur de l'éducation.
- Nous joindre aux équipes Santé Ontario afin de renforcer nos partenariats communautaires, d'instaurer une collaboration durable entre les services de santé et les collectivités qui répondent aux besoins particuliers de notre population;
- Cerner les lacunes et les besoins accrus en matière de services cliniques à Toronto et dans d'autres régions afin d'établir des partenariats et des collaborations;

DOMAINE D'INTERVENTION

ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Mettre au point un cadre décisionnel éthique pour orienter les membres du personnel quant aux considérations d'ordre éthique qui se posent lors d'un changement de modèles de financement et quant à la prise de décisions opportunes et transparentes.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Répondre aux préoccupations concernant les services rémunérés, telles que celles des familles en ce qui a trait à l'épuisement des fonds avant la prestation complète de leurs services;
- Mettre au point un cadre d'éthique des affaires pour veiller à ce que tous les services rémunérés soient élaborés en tenant compte d'une perspective éthique
- Collaborer avec le bioéthicien et le Comité d'éthique clinique afin de nous assurer que des processus sont mis en place de manière à ce que tous les services rémunérés respectent les lignes directrices en matière éthique;

DOMAINE D'INTERVENTION

GÉRANCE STRATÉGIQUE

Examiner les modifications de nos structures de gestion et de gouvernance afin de nous assurer de posséder les qualifications, la capacité, les politiques et les processus nécessaires au soutien de la transformation de notre futur modèle d'affaires.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Mettre au point un processus de réorganisation qui assure un soutien approprié aux services rémunérés.
- Des procédures internes seront mises en place de manière à ce que les services rémunérés reposent sur un diagramme des opérations;
- Passer en revue nos politiques et les mettre à jour de manière à répondre aux besoins dans tous les services, que ceux-ci soient des services rémunérés ou qu'ils soient nantis de fonds;

DOMAINE D'INTERVENTION

PARTENARIATS ET INTÉGRATIONS

Explorer l'ensemble des activités des partenariats – de la collaboration aux intégrations en passant par les fusions et les acquisitions – et l'élaboration d'un cadre de travail et d'une stratégie pour éclairer la prise de décisions futures. Nous élargirons et approfondirons nos partenariats, en utilisant des principes modernes et émergents concernant les partenariats qui renforcent l'autonomie, le respect, l'inclusion et qui facilitent l'autodétermination.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Accroître nos partenariats au sein du secteur des soins de la santé, du secteur de l'éducation et du système juridique afin de relier notre expertise à divers secteurs de services;
- › Travailler en collaboration avec nos partenaires provinciaux afin d'organiser des ateliers sur le trouble du spectre de l'alcoolisation fœtale qui seront présentés dans toute la province.
- › Évaluer le contexte actuel des services sociaux et analyser les fusions, les acquisitions ou les partenariats potentiels;

**Mesure et évaluation**

Les équipes chargées du projet Surrey Place, de pair avec les équipes de la gestion et de la direction évalueront les progrès accomplis en mettant à profit des méthodes de mesures quantitatives et qualitatives dont les suivantes :

- › Utiliser la gestion de projet dans le but de relever des lacunes liées à la viabilité de l'organisation afin de planifier, de relever, de mettre en œuvre, de surveiller et de communiquer les améliorations;
- › Collaborer avec des intervenants communautaires afin d'obtenir des commentaires et des recommandations concernant la planification et le développement de projets;
- › Se servir de la gestion de portefeuille de projets pour gérer la capacité et les priorités de l'équipe de projet, et ce, de manière à ce que les ressources soient allouées aux bons projets;
- › Mobiliser les membres du personnel et du conseil pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de travail éthique;
- › Utiliser les commentaires et des mesures de la satisfaction pour l'amélioration continue.

3 INVESTIR DANS NOTRE ÉQUIPE



À Surrey Place, notre plus grande force repose sur nos employés dévoués, chevronnés et qualifiés. Afin de continuer à fournir des services de la plus haute qualité à nos clients et à nos familles, nous devons continuer à investir dans notre personnel. Nous nous proposons ainsi de fournir un milieu de travail dans lequel tous se sentent soutenus, motivés, respectés et à l'aise. Nous nous engageons au perfectionnement professionnel de nos employés, de telle sorte que nous serons prêts à relever les défis de l'avenir.

Stratégies de haut niveau

DOMAINE D'INTERVENTION

ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION

Examiner nos pratiques organisationnelles et en matière de ressources humaines dans la perspective de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. Nous nous engageons à soutenir les populations diverses qui ont accès à Surrey Place et à mettre à jour les pratiques qui peuvent créer des obstacles sans le vouloir.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Retenir les services d'un tiers pour effectuer un examen organisationnel de l'équité, de la diversité et de l'inclusion;
- Élaborer un plan de travail pour tenir compte des problèmes cernés tels que décrits dans l'examen organisationnel;
- Préparer un plan d'action et de communication en vue d'une formation contre le racisme anti-Noirs et la défense des droits de la communauté noire.

DOMAINE D'INTERVENTION

COMMUNICATIONS INTERNES

Établir des liens plus solides entre les services et les paliers de l'organisme, faisant ainsi en sorte que les processus permettent des communications plus fluides et cohérentes.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Mettre en œuvre des plates-formes de communication nouvelles ou renforcées et passer en revue les commentaires des membres du personnel en ce qui concerne les communications internes consignées lors de l'enquête Pulse sur l'expérience de l'employé 2020.

DOMAINE D'INTERVENTION

GESTION DES TALENTS

Investir dans les leaders d'aujourd'hui et de demain afin de soutenir l'avancement de la carrière et les compétences professionnelles et de constituer une banque de talents à l'interne qui seront prêts à relever les défis de l'avenir. Nous mettrons en œuvre un programme de perfectionnement professionnel et offrirons des voies modernisées permettant à l'employé de laisser libre cours à sa créativité et à l'innovation.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Élaborer une stratégie de développement organisationnel qui appuie le perfectionnement du personnel interne.

DOMAINE D'INTERVENTION

SYSTÈMES DE RESSOURCES HUMAINES

Renforcer nos processus et nos systèmes en ce qui a trait aux ressources humaines, y compris la conformité aux évaluations de rendement, les processus d'orientation des employés et un programme de reconnaissance des employés.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Renforcer nos processus et nos systèmes en ce qui a trait aux ressources humaines, y compris la conformité aux évaluations de rendement, les processus d'orientation des employés et un programme de reconnaissance des employés.

DOMAINE D'INTERVENTION

MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Mobiliser de manière proactive notre personnel pour contribuer à notre présent et à notre avenir. Nous utiliserons des pratiques modernes de mobilisation du personnel qui reflètent la transparence et l'uniformité.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Retenir les services d'un tiers pour mener un sondage sur la mobilisation des employés pour l'ensemble du personnel;
- Communiquer les résultats du sondage aux membres du personnel;
- Élaborer un plan d'action à partir des résultats du sondage;
- Continuer de mettre en œuvre les idées du personnel à partir du plan d'amélioration du lieu de travail 2020;
- Améliorer notre programme de mieux-être des employés.

S'assurer que les membres du personnel ont tout ce dont ils ont besoin pour bien réaliser leur travail, y compris avoir accès à la technologie, aux processus normalisés et à une structure organisationnelle claire.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Mener un examen de la conception organisationnelle et créer un plan de travail pour inclure les modifications;
- › Définir et documenter le processus de gestion de projet, les outils, les rôles et la gouvernance afin de gérer un ensemble de projets stratégiques et opérationnels clés;
- › Mettre au point des aptitudes en gestion de projet à l'intention des gestionnaires du projet et des coordonnateurs administratifs existants afin d'appuyer les projets clés;
- › Passer en revue la stratégie de Lean Six Sigma de l'organisation et recommander la prochaine étape;
- › Mettre au point des outils qui fourniront à l'équipe de direction et à celle du leadership des indications quant au bilan et à l'avancement du projet.



Mesure et évaluation

Nous évaluerons les progrès en mettant à profit une combinaison de méthodes de mesures quantitatives et qualitatives, y compris :

- › La comparaison des résultats de notre sondage portant sur l'expérience vécue par nos employés tiers avec nos résultats antérieurs et les données de référence;
- › L'examen des indicateurs de rendement clé pour les ressources humaines tous les trimestres;
- › La requête et l'examen de commentaires de la part des employés concernant les communications internes, le processus pilote d'examen du rendement, l'orientation en ligne pour les nouveaux employés et le programme de mieux-être des employés.

4 COMMUNIQUER CLAIREMENT



À Surrey Place, nous insistons pour nous réinventer à l'intérieur et insuffler de nouvelles forces en nous à partir de notre environnement extérieur.

Afin de nous réinventer à l'intérieur, nous devons définir l'importance et la valeur du marketing et des communications à Surrey Place. Quant à nous réinventer à partir de l'extérieur, nous devons appuyer Surrey Place à reprendre le rôle de principal soutien au sein du secteur de la déficience développementale.

Nous tendrons principalement à augmenter la sensibilisation du public envers les programmes et les services de Surrey Place, en diffusant des messages clairs et cohérents. Notre public cible externe variera selon l'activité pratiquée, mais nous resterons concentrés sur nos clients, nos familles et nos soignants. Nous pouvons compter sur des voies de communication internes variées pour garder responsabilisés et informés nos quelque 450 employés qui occupent de multiples sites et programmes.

Stratégies de haut niveau

DOMAINE D'INTERVENTION

ENGAGEMENT ENVERS LA COMMUNAUTÉ

C'est en racontant notre récit, en intensifiant notre présence dans les médias sociaux, en communiquant avec nos partenaires, en mettant l'emphase sur notre recherche et en faisant preuve de leadership éclairé que nous créons, échangeons et répandons de nouvelles connaissances et innovations qui renforcent notre secteur.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Mettre au point du contenu média numérique attrayant et rentable afin de nous mobiliser auprès des intervenants, mettre en valeur les points de vue de nos clients et assumer notre rôle de leader visionnaire;
- › Accroître la collaboration avec le personnel interne afin de pouvoir diffuser les nouvelles de Surrey Place dans les médias sociaux;
- › Nous efforcer de positionner Surrey Place en tant que source d'information pouvant fournir des commentaires en matière de déficience développementale.

DOMAINE D'INTERVENTION

VALORISATION DE LA MARQUE

Mettre en valeur notre marque d'une manière plus cohérente, proactive, puissante tout en énonçant clairement qui nous sommes, ce que nous offrons et en quoi nous sommes différents; comment nous établissons des liens en permanence et les approfondissons.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Élargir le guide de notre image de marque en présentant davantage des couleurs, de la typographie, des images et des lignes directrices pour mieux représenter nos offres;
- Mettre en œuvre une identité visuelle unifiée, cohésive afin d'assurer une notoriété commerciale forte et cohérente grâce à un contrôle de toutes les communications vers l'extérieur;
- Améliorer et élargir davantage les fonctions relatives aux services, aux ressources, aux outils et aux informations du site Web de Surrey Place (<https://www.surreyplace.ca/fr/>);
- Entretenir une relation étroite de travail avec les programmes et les services, afin d'intégrer l'expertise en matière de marketing et de communication plus tôt dans la planification et l'exécution de nouvelles initiatives et de nouveaux plans et matériaux.

DOMAINE D'INTERVENTION

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Harmoniser la valorisation de la marque, les communications et le marketing avec le développement d'un nouveau modèle commercial afin d'attirer et de retenir les clients.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- Améliorer l'expérience-client, la compréhension et l'accès aux programmes, aux services et aux ressources de Surrey Place grâce à une utilisabilité, à une facilité d'accès et à une réceptivité accrues;
- Fournir un service à la clientèle de qualité élevée en répondant rapidement aux courriels et aux commentaires; ou en mettant des clients actuels et éventuels en relation avec le membre du personnel qui convient;
- Investir dans des campagnes médiatiques payantes afin d'accroître la notoriété de notre programmation et d'attirer de nouveaux clients.

DOMAINE D'INTERVENTION

DÉFENSE DES INTÉRÊTS

Évaluer la manière dont Surrey Place s'y prendra pour faire en sorte que les opinions des clients soient prises en compte et prendre la défense des intérêts des clients et des familles, et mettre en valeur nos relations avec le gouvernement et les décideurs politiques de manière à façonner les politiques et les systèmes.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Examiner et créer de nouveaux canaux internes de manière à générer de nouveaux récits pertinents au sujet d'expériences vécues;
- › Entretenir des relations avec les élus afin d'accroître le soutien et la compréhension du secteur lié à la déficience développementale;
- › Rechercher des possibilités de collaboration avec d'autres organismes partenaires afin d'appuyer nos objectifs communs.
- › Augmenter la fréquence de la capture et de l'échange des récits liés au client et au soignant dans les médias numériques (médias sociaux, courriels, site Web);
- › Mobiliser et consulter les personnes atteintes d'une déficience développementale lors de la conception de documents de commercialisation et de communication;

DOMAINE D'INTERVENTION

CONSEILS CONSULTATIFS

Nous investissons dans les conseils consultatifs de parents et de clients et les valorisons, et nous nous assurons qu'ils se font entendre davantage dans les processus décisionnels. Nous ferons en sorte que les conseils soient non seulement soutenus, mais qu'ils soient également auto-dirigés.

D'ICI LE 31 MARS 2021, NOUS PRENDRONS LES DISPOSITIONS SUIVANTES :

- › Encadrer les membres consultatifs sur la manière dont ils peuvent utiliser les médias sociaux pour agrandir le réseau de leur famille et de leurs soignants, et bâtir ainsi une communauté en ligne.
- › Suggérer aux conseils la manière dont ils peuvent le mieux communiquer leur travail avec l'organisation au moyen du bulletin mensuel distribué à l'interne;



Mesure et évaluation

L'équipe du marketing et des communications de Surrey Place évaluera le progrès réalisé en utilisant une combinaison de mesures quantitatives et qualitatives, y compris :

- › Les taux d'atteinte, des impressions et d'engagement sur les plateformes de médias traditionnels et sociaux;
- › L'analytique Web afin d'en mesurer l'efficacité et l'impact;
- › La croissance du nombre d'abonnés sur les plateformes numériques (médias sociaux, liste de distribution du bulletin d'information);
- › Le nombre de clics correspondant aux taux d'ouverture et les taux de clics dans les campagnes par courriel;
- › La mobilisation directe auprès des clients et des familles;
- › La détection des obstacles aux communications accessibles pour en améliorer l'accès;
- › L'examen des plans de communication visant à s'assurer que les activités s'harmonisent avec les priorités.