



2023-2026

# Plan stratégique

## Notre évolution

Depuis plus de 60 ans, Surrey Place est un chef de file dans la prestation de services cliniques aux individus et à leur famille. Après avoir commencé par des soins aux personnes ayant des déficiences développementales, nos services se sont développés pour répondre aux divers besoins des personnes de tous âges. Nous sommes fiers d'être reconnus comme un partenaire de confiance et un expert du secteur ayant adopté une approche qui responsabilise à la fois notre client et son entourage.

Nous sommes ravis de faire connaître notre nouvelle vision, notre nouvelle mission et nos nouvelles valeurs qui complètent notre évolution.

### Notre vision

Chacun reçoit les services spécialisés dont il a besoin pour mener une vie saine et heureuse.

### Notre mission

Nous offrons d'excellents services cliniques et responsabilisons les individus et leur famille à chaque étape de leur vie.

### Nos valeurs

**Responsabilisation :** Nous assumons la responsabilité de nos actes, sollicitons l'avis des parties prenantes et améliorons continuellement nos services grâce à une conduite transparente, professionnelle et éthique.

**Collaboration :** Nous croyons que les meilleurs soins cliniques sont conçus en collaboration entre les individus, les familles, les prestataires de soins de santé et les autres parties prenantes.

### Services fondés sur des données probantes

**Services fondés sur des données probantes :** Nous évaluons et améliorons continuellement nos services en fonction des plus récentes recherches et nous nous efforçons d'être innovants dans la conception de services cliniques qui font progresser notre secteur.

**Inclusion :** Nous créons un environnement accueillant qui célèbre la diversité, facilite l'accès à nos services et a à cœur le droit d'appartenance.

**Services axés sur les personnes :** Nous établissons des relations de confiance avec les individus et les familles, en respectant leurs valeurs et leurs croyances et en leur permettant de prendre des décisions éclairées au sujet de leurs soins.

# Notre cadre

## L'approche

Pour les trois prochaines années, Surrey Place a l'objectif clair de transformer ses idées en impact concret.

## Composantes clés de la réussite

1. Un plan stratégique efficace jette les bases d'un avenir clair et ciblé, et allie l'objectif principal et les principes directeurs.
2. Notre plan stratégique est façonné par nos orientations stratégiques, qui fournissent une orientation claire à notre travail tout en nous permettant de nous adapter à l'évolution de la situation au cours des prochaines années.
3. Chacune de nos orientations stratégiques s'accompagne d'un ensemble d'engagements concrets.
4. Ensemble, nos orientations stratégiques et nos engagements constituent un cadre solide pour l'élaboration de plans

opérationnels annuels comportant des objectifs réalisables et des résultats mesurables.

## L'objectif principal

En mettant l'accent sur l'excellence de ses services et sur la solidité de ses partenariats, Surrey Place consolidera sa position au cours des trois prochaines années en tant qu'organisation résiliente et innovatrice qui met l'expérience client à l'avant-plan, même dans un environnement en constante évolution.

## Les principes directeurs

Notre plan stratégique repose sur cinq principes directeurs. Ces principes seront les éléments communs qui relient nos orientations stratégiques. Ensemble, ils répondent à la conjoncture des dernières années et à l'évolution constante des soins de santé, et ils renforcent l'avenir de notre organisation. Ils guident et influencent la

prise de décisions et contribuent de façon concrète et mesurable à la réalisation de nos orientations stratégiques et au respect de nos engagements.

**Collaboration et partenariat :** mettant l'accent sur les relations, nous aborderons toutes les interactions sous l'angle de la connexion réciproque, sachant que nous pouvons accomplir davantage ensemble.

**Communications :** mettant l'accent sur une approche de collaboration et de cocréation, nous continuerons à faire preuve de sérieux dans nos efforts de communication internes et externes, en nous assurant d'offrir des précisions à notre personnel, à nos clients, à leurs proches aidants et à nos précieux partenaires.

**Équité, diversité, inclusion et accessibilité :** faisant preuve de respect et d'empathie, nous intégrons activement ces quatre valeurs dans tout ce que nous faisons, assurant ainsi des expériences accueillantes et collaboratives pour tous.

**Diriger le changement :** mettant l'accent

sur la communication et la transparence, nous réfléchissons de façon critique aux répercussions du changement en répondant aux nouvelles initiatives et en les concevant conjointement.

**Qualité :** nous engageant continuellement à favoriser l'excellence organisationnelle, nous continuerons à nous imposer les normes les plus élevées en offrant des services de qualité à nos clients, à nos proches aidants et à nos partenaires.

## Les orientations stratégiques

Notre nouveau plan stratégique triennal marque le début d'un nouveau chapitre passionnant dans notre histoire. Il met l'accent sur ces trois orientations stratégiques :

- La durabilité grâce au changement
- L'accessibilité à des services exceptionnels
- La culture de la résilience

Nous sommes enthousiasmés par les possibilités que l'avenir nous réserve et nous sommes impatients d'exploiter les occasions que nous offre notre nouveau plan stratégique triennal.

Objectif principal et principes directeurs

Orientations stratégiques

Engagements triennaux

Plan opérationnel annuel

## Notre plan stratégique 2023-2026

# La durabilité grâce au changement

D'ici le 31 mars 2026, Surrey Place aura des modèles d'affaires solides qui répondront efficacement aux changements dans la prestation des services et qui amélioreront sa viabilité et son adaptabilité à long terme en tant qu'organisation innovatrice.

À Surrey Place, nous savons que nous devons faire preuve d'innovation, d'adaptabilité et de résilience pour mieux servir nos clients dans un environnement en constante évolution. Nos bases sont solides et nous tirerons parti de notre expérience pour assurer une croissance durable et saine à notre organisation.

Au fur et à mesure que les modèles de services évolueront, que les besoins de notre clientèle augmenteront et se complexifieront, et que notre équipe s'agrandira, nous nous efforcerons de diversifier de façon créative nos sources de financement, d'explorer des partenariats stratégiques et de renforcer la capacité dans l'ensemble du secteur.

En mettant l'accent sur la solidité et la durabilité de notre organisation, nous nous assurerons que nos clients continueront de recevoir les soins et les services exceptionnels dont ils ont besoin.

## NOS ENGAGEMENTS :

### Tirer parti des modèles de services d'autisme payants pour produire des revenus durables pour les organisations sans but lucratif .

Nous approfondirons notre compréhension de l'évolution des modèles de financement en améliorant notre capacité d'adaptation et notre capacité à appliquer de nouvelles recettes, augmentant ainsi la prestation de services durables et accessibles.

### Élargir les possibilités de revenus interentreprises pour les organisations sans but lucratif afin de renforcer les capacités dans l'ensemble du secteur

Nous mettrons à profit nos vastes connaissances et notre expérience en établissant des partenariats avec d'autres prestataires de services afin de renforcer la capacité des services par le biais de la formation professionnelle et du partage des connaissances et des ressources.

### Renforcer notre capacité de financement :

Nous continuerons d'explorer les possibilités de tirer parti de la solide réputation de Surrey Place pour créer des sources supplémentaires de revenus et de financement, tant du secteur public que du secteur privé, comme l'accès à des subventions, la collecte de fonds et la participation aux investissements des entreprises.

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

En tant qu'organisation, nous recourons aux ressources nécessaires pour obtenir les outils, la technologie et la main-d'œuvre requises pour offrir d'excellents services, mettre en place des systèmes et accroître notre efficacité au fur et à mesure que nous avancerons.



## Notre plan stratégique 2023-2026

# L'accessibilité de services exceptionnels

D'ici le 31 mars 2026, Surrey Place aura renforcé sa réputation en offrant des services de qualité, fondés sur des données probantes et efficaces. Nous aurons continué de mettre l'accent sur la co-conception et la mobilisation des clients, en intégrant davantage leur vécu dans la manière dont nous élaborons et fournissons nos services et soutenons les clients tout au long de leur parcours.

Nous avons pour mission de nous associer à ceux qui ont besoin de nous et de créer ensemble un chemin qui leur donne accès à des services de qualité pour améliorer leur vie. C'est là que nos conversations commencent et c'est la pierre angulaire qui nous permet de mesurer l'effet et le succès que nous avons.

Nous accordons de l'importance au vécu et des personnes qui travaillent avec nous et à la situation qui leur est propre. Nous nous

engageons à accroître notre engagement dans la co-conception de programmes tout en mettant à profit notre expertise, nos compétences et notre recherche de pointe. Lorsque nous ne pouvons pas offrir nous-mêmes les services, nous tirerons parti de l'expertise d'autres fournisseurs de services.

Nous faisons face aux changements et aux problèmes avec curiosité et intérêt, et nous nous efforçons d'apprendre et de nous améliorer ensemble.



## NOS ENGAGEMENTS :

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

Nous aiderons les gens à s'y retrouver dans les services en fonction de l'évolution de leurs besoins, en facilitant des parcours de soins réceptifs et adaptés grâce à notre collaboration avec d'autres fournisseurs de services.

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

Nous intégrerons davantage le vécu et le point de vue de chacun dans notre approche du service en écoutant proactivement les personnes avec lesquelles nous travaillons afin d'éclairer les programmes et avant d'en créer d'autres.

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

Nous favoriserons les partenariats universitaires et de recherche qui nous permettront de contribuer aux meilleures pratiques cliniques et aux méthodologies qui sont à la base de nos excellents soins cliniques.

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

Nous soutiendrons la capacité collective du secteur à servir les clients en établissant des partenariats et des relations professionnelles qui créent des capacités, perfectionnent les compétences et sont ancrés dans la transparence et la collaboration.

## Notre plan stratégique 2023-2026

# La culture de la résilience

D'ici le 31 mars 2026, Surrey Place aura créé un milieu de travail résilient et sain qui pourra compter sur un personnel fiable et offrir d'excellents services. Au cours des trois prochaines années, nous n'aurons cessé de donner à notre personnel les moyens d'assumer des rôles de dirigeant et d'élargir nos efforts de planification de la relève en vue d'assurer la viabilité à long terme.

Nous savons que, pour offrir des services réactifs, efficaces et coordonnés, il faut d'abord doter le personnel des outils dont il a besoin pour réussir et lui offrir un environnement qui lui permette de le faire. Nous savons également que ces facteurs sont essentiels pour nous permettre d'apporter du changement, l'une des rares constantes de notre travail, avec l'ouverture et la curiosité.

Nous nous engageons à offrir une culture d'entreprise saine et sécuritaire qui continue de favoriser les compétences, l'engagement et le perfectionnement professionnel de notre personnel, tout en trouvant de nouvelles façons d'attirer du personnel qualifié sur un marché du travail en constante évolution.

Nous continuerons d'améliorer les processus et les voies de cohésion interne et de transfert des connaissances qui forment la base d'une organisation dynamique.



## NOS ENGAGEMENTS :

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

Nous continuerons d'évaluer nos pratiques organisationnelles, en nous assurant que nos services sont représentatifs, accueillants et faciles d'accès. En collaboration avec les organisations autochtones, de même que les personnes et les peuples racisés, nous approfondirons notre parcours de réconciliation et de lutte contre le racisme.

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

Nous peaufinerons notre profil d'employeur de choix en fonction des tendances actuelles du marché du travail, de la rémunération et de l'embauche en nous montrant présents dans les secteurs de services en croissance et les spécialisations cliniques, et en nouant des liens avec des partenaires universitaires et d'agrément.

### **Tracer des voies pour la croissance et la relève :**

Nous investirons dans le perfectionnement de notre personnel tout en établissant des voies de croissance pour encourager le développement de leur expertise et de leurs possibilités de leadership. Nous accorderons la priorité à un transfert efficace des connaissances à l'interne et veillerons à ce que chaque service prenne des mesures pour assurer la relève de tous les postes et de tous les dirigeants essentiels.

### **Favoriser la résilience de l'environnement et l'adaptation au changement :**

Nous réfléchirons de façon critique à la mise en œuvre d'initiatives nouvelles et différentes et à leurs répercussions potentielles, communiquerons de façon cohérente et doterons les gestionnaires et le personnel d'outils leur permettant de se sentir en sécurité et de participer au changement de façon significative et productive.