

PLAN D'EXPLOITATION ANNUEL 2024-2025



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 des 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 recourrons 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.



La durabilité grâce au changement

Exploiter les modèles de services payants liés à l'autisme pour produire des revenus à but non lucratif

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Mise en œuvre et perfectionnement continu du modèle de service opérationnel pour les services payants d'analyse appliquée du comportement	<ul style="list-style-type: none">• Modèle de tarification• Offres de produits• Modèle de service• Déploiement de l'enquête de satisfaction client• Augmentation des capacités du personnel• Plan stratégique des installations	<ul style="list-style-type: none">• Satisfaction client – services aux personnes autistes

La durabilité grâce au changement

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

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Développer le programme interentreprises (les services aux partenaires et aux organismes)	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons renouvelé notre modèle de tarification.• Nous avons élargi notre offre de produits.• Nous avons déterminé la capacité de notre personnel grâce à la transformation clinique.	<ul style="list-style-type: none">• Chiffre d'affaires des services aux partenaires et aux organismes

La durabilité grâce au changement

Renforcer notre capacité de financement

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Créer le programme de financement et de subventions de Surrey Place	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons établi l'infrastructure de notre programme de financement et de subventions.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'occasions de réunir des fonds• Recettes de subventions

La durabilité grâce au changement

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

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Élaborer une stratégie de gouvernance numérique et des données	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons élaboré notre plan de cybersécurité.• Nous avons finalisé le plan de perfectionnement CRM interne.• Nous avons élaboré un plan d'action pour la gouvernance des données.• Nous avons passé en revue la plateforme de partage de données dans l'ensemble du secteur.	Achèvement d'un jalon important : <ul style="list-style-type: none">• Nous avons mis en œuvre 60 % de notre stratégie numérique.

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 des 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.

Un service exceptionnel et accessible

Améliorer constamment la navigation dans nos systèmes et nos services		
<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Achever la phase 2 des initiatives de transformation clinique	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons dressé la carte du parcours pour chacune des catégories d'âge.• Nous avons dressé le plan d'action de levée pour l'exercice 2023-2024.• Nous avons défini un modèle de service qui comprend des cibles et des charges de travail, ainsi que des capacités pour chaque discipline de services de développement.	<ul style="list-style-type: none">• 75 % des cartes de parcours sont terminées.

Un service exceptionnel et accessible

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

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Élaborer une stratégie et un cadre de co-conception	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons testé les éléments de co-conception dans le cadre de diverses initiatives.• Nous avons consulté des leaders d'opinion dans le domaine et participé au réseau de co-conception.• Nous avons créé une boîte à outils de co-conception.• Nous avons formé un comité de co-conception.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de co-conceptions ou de cas de participation des utilisateurs finaux

Un service exceptionnel et accessible

Cultiver les affiliations universitaires et poursuivre la recherche clinique		
<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Tirer parti des affiliations universitaires pour la recherche et les innovations	<ul style="list-style-type: none">Nous avons conclu avec des établissements des accords facilitant le travail des étudiants sur des projets par le biais de stages et de recherches.	<ul style="list-style-type: none">Nombre de projets universitaires affiliés

Un service exceptionnel et accessible

Renforcer le secteur grâce au leadership, aux partenariats et à l'éducation		
<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Élaborer une stratégie de partenariat et un plan de mise en œuvre durables et évolutifs	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons analysé les initiatives de partenariat actuelles.• Nous avons déterminé les modèles potentiels de partenariat stratégique.	Achèvement d'un jalon important : <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre complète d'une politique et d'un processus officiels de partenariat stratégique

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.

La culture de la résilience

Faire progresser notre engagement en faveur de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité (EDIA), de l'antiracisme et de la réconciliation

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Intégrer l'EDIA à tous les niveaux de l'organisme	<ul style="list-style-type: none">Nous avons nommé dans tous les services un représentant aidant leurs employés à adopter les meilleures pratiques EDIA.	<ul style="list-style-type: none">Personnel entièrement formé à l'EDIA

La culture de la résilience

Poursuivre notre engagement envers l'EDIA, l'antiracisme et le parcours de réconciliation

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Élaborer une structure solide, un processus et des résultats qui mettent l'accent sur l'équité, l'appartenance et l'inclusion	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons mis en place une structure de gestion de la qualité.• Nous avons élaboré un plan préparant à l'accréditation de l'organisme.• Nous avons élaboré un plan d'action visant à offrir des services en français.	Achèvement d'un jalon important : <ul style="list-style-type: none">• Nous avons publié notre plan d'amélioration de la qualité.• Dans notre plan d'amélioration de la qualité, nous avons soumis au Ministère notre plan d'action visant à offrir des services en français.

La culture de la résilience

Tracer des voies pour la croissance et la relève

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Formuler une stratégie de développement organisationnel et de gestion des talents	<ul style="list-style-type: none">• Mettre à jour le processus de planification de la relève en matière de gestion des talents et les plans de perfectionnement individuel pour les candidats à fort potentiel	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de plans de perfectionnement individuel élaborés

La culture de la résilience

Assurer un environnement résilient favorisant le changement

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Mettre en œuvre des stratégies de gestion du changement à Surrey Place	<ul style="list-style-type: none">• La direction et les personnes occupant d'autres postes importants seront officiellement formées à la gestion du changement.• Les services aux personnes consultent le bureau de gestion de projet et collaborent avec lui pour garantir l'intégration de la méthodologie de gestion aux projets.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de consultations en gestion du changement fournies

La culture de la résilience

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

<i>Que voulons-nous réaliser d'ici le 31 mars 2025?</i>	<i>Quels sont les jalons et les produits livrables qui indiquent les progrès vers la réalisation de notre objectif?</i>	<i>Quelle est notre mesure de réussite?</i>
Élaborer une stratégie faisant en sorte que la main-d'œuvre reflète les changements du secteur	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons élaboré une stratégie pour doter les postes difficiles à pourvoir et demandant des compétences peu communes, par exemple les psychologues.	<ul style="list-style-type: none">• Taux de vacance inférieur à 10 % pour ces postes