



PLAN STRATÉGIQUE
2022 - 2023 révision
2023 - 2024 priorités



CONTENU

MESSAGE DE LA PDG

VISION, MISSION ET VALURS

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

- PERSONNES
- CLINIQUE
- ENTREPRISE

INITIATIVES STRATÉGIQUES 2023-24

NOS PROGRÈS ET NOS INITIATIVES – ANNÉE 1

2023-2024 - PRIORITÉ À ANNÉE 2

C'est avec enthousiasme que nous entamons la deuxième année de notre plan stratégique, en continuant à mettre l'accent sur trois priorités essentielles : le maintien d'un personnel qualifié, la livraison de services cohérents et de qualité dans les deux langues officielles, et la mise en place de systèmes opérationnels stables et durables.

Je suis très fière de tout ce que nous avons accompli au cours de l'année écoulée ! Atteindre nos objectifs n'a pas été une mince affaire si l'on considère que nous avons également enregistré une augmentation de 30 % de nouveaux dossiers. Nos réalisations reflètent nos valeurs organisationnelles et notre engagement à offrir des services de qualité qui répondent aux besoins de notre communauté. Ces réalisations témoignent également de la valeur que nous accordons au travail d'équipe. En voici quelques-unes !

L'année dernière, notre compagnie a adopté un nouveau nom afin de mieux s'aligner sur l'évolution dans le domaine de la prestation de services aux personnes autistes. Il ne s'agissait pas seulement d'un changement de nom, mais aussi d'un changement qui s'est traduit par l'adoption de pratiques assumant les traumatismes, où la priorité est de veiller à ce que les clients soient calmes et prêts à apprendre. Cette initiative a nécessité des formations rigoureuses à tous les niveaux de notre organisation. Nous sommes satisfaits de nos progrès et des réactions positives que nous avons reçues.

VIVA a également procédé à une réorganisation interne afin de mieux atteindre ses objectifs et d'apporter de la stabilité à son organisation. Cette nouvelle structure comprend un modèle de services partagés pour l'administration, la formation, les ressources humaines et les services spécialisés. Cette nouvelle structure nous permettra de soutenir plus efficacement toutes les régions de la province, tout en respectant les différences régionales. De plus, cette nouvelle structure assure la stabilité requise pour la croissance et la diversification.

Enfin, nous avons consacré beaucoup de temps et d'énergie à nos précieux employés. Voici quelques-unes de nos initiatives : établissement de notre programme de santé et de sécurité, lancement d'un guide de sécurité sur les lieux de service, mise en œuvre de notre enquête sur l'engagement des employés (avec un taux de réponse de 92 % !), création d'équipes de projet pour mieux comprendre l'efficacité de l'accueil, de l'orientation et de la formation, et lancement du Fonds fiduciaire Pelletier pour l'éducation et le développement afin de soutenir les employés qui souhaitent poursuivre leurs études dans le domaine de l'autisme !

Pour l'année à venir, nous voulons continuer à investir dans nos employés. Nous sommes conscients qu'il n'est pas facile de remédier à la pénurie actuelle de main-d'œuvre et qu'il est essentiel d'offrir à nos employés une expérience professionnelle enrichissante. Chez VIVA, nous voulons nous assurer que les employés sont soutenus dans leur développement personnel et professionnel, et qu'ils poursuivent des expériences qui correspondent à leurs intérêts personnels et à leurs aptitudes.

Au cours de l'année à venir, nous piloterons également de nouveaux modèles de prestation de services qui offriront davantage d'options aux personnes autistes tout en offrant de nouvelles opportunités à nos employés. Pour nous, il est extrêmement important de créer un contexte où les clients peuvent apprendre et se développer tout en soutenant nos employés.





Des moments passionnants nous attendent ! Merci à la grande famille VIVA, à nos clients, à nos familles et à nos partenaires communautaires d'avoir adhéré à nos initiatives et d'avoir contribué à notre vision : "Ensemble, nous aidons chaque enfant à s'épanouir".

A handwritten signature in black ink that reads "Danielle Gledhill".



NOTRE VISION :

Ensemble, nous aidons chaque enfant à s'épanouir

NOTRE MISSION :

Notre objectif est d'aider chaque enfant à exceller dans sa vie, à sa manière.

NOS VALEURS

Six mots soigneusement sélectionnés qui guident tout ce que nous faisons, disons et célébrons. Grâce à ces valeurs, nous réaliserons notre mission et notre vision.

Travail d'équipe: Nous formons une seule équipe. Nous sommes attentifs et bien intentionnés, nous nous soutenons les uns les autres pour atteindre nos objectifs personnels et professionnels.

Intégrité: Nous faisons ce qu'il faut pour le bien-être de nos clients et de nos employés... en étant honnêtes et responsables et en respectant nos engagements.

Qualité: Nous recherchons vos commentaires et suggestions, restons à jour avec la recherche et visons l'excellence dans nos programmes.

Dignité: Nous respectons l'individualité de tous les individus et reconnaissons qu'ils ont des besoins d'apprentissage uniques.

Diversité : Nous visons à en apprendre davantage les uns sur les autres et à agir avec compassion et gentillesse.

Joie: Nous adorons notre travail! Nous nous concentrons sur les solutions et nous célébrons les apprentissages.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Il nous reste sept trimestres dans notre cycle triennal de planification stratégique. Nous avons pris le temps d'évaluer les domaines clés appropriés pour continuer à faire progresser nos priorités stratégiques. Nous nous engageons à mettre en œuvre les priorités stratégiques suivantes et à en assurer le suivi, et nous notons que tous les objectifs contractuels ont été atteints au cours de la première année, à compter du 1er avril 2022.

PERSONNE	CLINIQUE	ENTREPRISE
Rétention des employés qualifiés qui correspondent à l'emploi.	Une prestation cohérente de services de qualité dans les deux langues officielles.	Des systèmes opérationnels stables et durables.
UNE EXPERIENCE OPTIMALE	PRESTATION DE SERVICES EN COLLABORATION	FONDATION STABLE
<i>Nous nous engageons à... créer un environnement de travail optimal en comprenant nos besoins en ressources humaines et l'expérience de nos employés afin de nous assurer que nous sommes prêts à réussir.</i>	<i>Nous nous engageons à... veiller à ce que nos clients bénéficient d'une expérience de service cohérent et de haute qualité. En utilisant une approche collaborative, nous nous concentrerons sur le développement et la mise en œuvre de programmes de pratiques exemplaires qui répondent aux besoins des familles et clients.</i>	<i>Nous nous engageons à... construire une organisation forte, stable et durable. La viabilité financière est un des éléments clé; cependant, l'intégrité du système comprend également une bonne gouvernance, la protection de la vie privée, une technologie moderne et des processus de planification et de prise de décision solides.</i>

NOS PROGRÈS ET NOS INITIATIVES - PREMIÈRE ANNÉE

La première année de notre stratégie triennale a consisté à perfectionner notre structure interne permettant une meilleure compréhension des rôles et des attentes, créer des politiques et des procédures opérationnelles normalisées et comprendre l'environnement de travail optimal pour que nos équipes et nos clients puissent prospérer. Voici quelques-unes de nos contributions :

Contributions à un environnement de travail positif:

- La compréhension des besoins de nos employés de première ligne est essentielle à l'engagement de l'organisation à leur fournir une expérience positive. Les données de notre enquête sur l'engagement ont été utilisées pour élaborer des plans d'action visant à répondre aux préoccupations des employés et à continuer à les soutenir en cas de besoin. Nous avons également défini des calculs pour les mesures de rétention et de roulement, et nous disposons de données de base trimestrielles et annuelles.
- Les initiatives en matière de santé et de sécurité comprennent la mise en place de politiques relatives à la conduite et au travail dans des milieux isolés, l'élaboration d'un guide de sécurité sur les lieux de service, des procédures d'urgence en cas d'incendie et de maladie, ainsi que la définition d'une structure de signalement plus rigoureuse pour les employés qui se blessent au travail.
- Le Fonds Pelletier pour l'éducation et le développement a été créé pour soutenir le personnel qui souhaite poursuivre sa formation dans le domaine de l'autisme et continuer sa carrière chez VIVA.

Contributions à un service de haute qualité :

- Il est important pour VIVA de continuer à être un chef de file dans les services dans le domaine de l'autisme. Nous avons investi dans la compréhension de nouveaux concepts pour soutenir nos clients, et la formation sur le protocole universel et les compétences essentielles a été déployée à l'échelle de la province. Nous avons adopté des pratiques actuelles, fondées sur des données probantes et adaptées aux besoins de la communauté.
- L'existence de méthodes de collecte de données précises et opportunes est liée à la fourniture de services de haute qualité. Nous avons développé un tableau de bord avec des mesures clés pour aider à guider la gestion de l'assiduité des clients et de notre personnel, et fournir des données sur notre respect des ententes de services.
- La mesure et le suivi de l'apprentissage des apprenants sont restés une priorité essentielle pour VIVA. Nos évaluations BHI et CALI avant/après garantissent que nous mesurons les gains d'apprentissage pour tous les apprenants.

Contributions à des systèmes stables et durables :

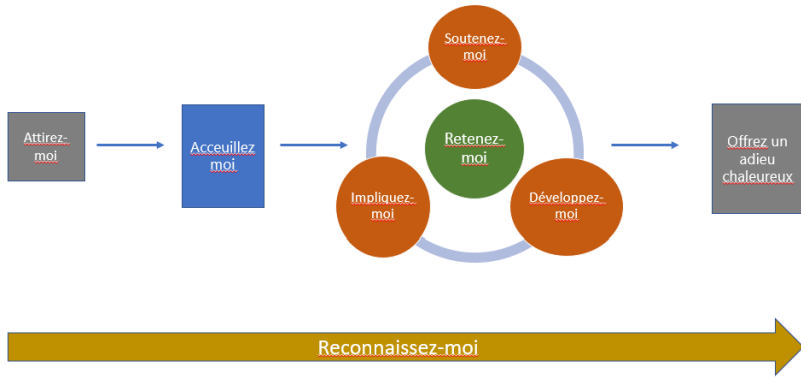
Des facteurs externes ont eu un impact financier sur l'organisation, ce qui a nécessité une certaine souplesse et une redistribution des efforts pour y répondre :

- À partir de l'automne 2022, nous avons constaté une augmentation significative et inattendue de références. Le nombre moyen de clients pour 2021-2022 était de 551, il est passé à 635 en 2022-2023. Le nombre mensuel moyen de références est passé de 28 à 35. Malgré cette charge de travail accrue, notre équipe a su relever le défi tout en respectant notre plan stratégique et nos engagements. Nous n'avons pas perdu de vue notre vision et la voie à suivre pour y parvenir.



- Nous avons été confrontés à une augmentation importante du coût de notre régime d'assurance collective ; nous avons interrogé notre personnel et ajusté le régime pour réduire l'augmentation des primes au niveau de l'organisation de plus de 26 % à environ 14,5 %. Nous sommes déterminés à soutenir la santé de nos employés et de leurs familles, tout en assurant la viabilité financière à long terme de l'organisation.
- L'augmentation sans précédent du prix de l'essence a entraîné une augmentation différentielle du taux kilométrique payé aux employés qui doivent se déplacer pour servir nos familles.

Dans les tableaux ci-dessous, vous trouverez une vue d'ensemble des progrès et des mesures associées pour chaque initiative clé dans nos priorités stratégiques :

PERSONNEL	PROGRÈS ET INITIATIVES PRINCIPALES
<p>Comprendre les besoins de nos employés de première ligne et optimiser leur expérience de travail.</p>	<p>Un projet auprès des travailleurs de première ligne, comprenant des groupes de discussion et des enquêtes a été complété. Il a permis l'établissement d'un cadre d'expérience des employés qui a éclairé les priorités futures.</p> <p>EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS</p>  <p>The diagram illustrates the Employee Experience cycle. It starts with 'Attirez-moi' (Attract me) in a grey box, followed by 'Accueillez-moi' (Welcome me) in a blue box. These lead into a central cycle of four orange circles: 'Soutenez-moi' (Support me) at the top, 'Retenez-moi' (Retain me) in the center, 'Développez-moi' (Develop me) at the bottom, and 'Impliquez-moi' (Engage me) on the left. This cycle is supported by a large yellow arrow at the bottom labeled 'Reconnaissez-moi' (Recognize me). The cycle concludes with 'Offrez un adieu chaleureux' (Offer a warm farewell) in a grey box.</p> <p>L'enquête sur l'engagement des employés a été menée en février 2023 - le taux de réponse a été de 92 % ; 83 % des employés ont déclaré être heureux de venir travailler tous les jours.</p> <p>Les résultats de l'enquête sur l'engagement des employés ont été communiqués et des plans d'action ont été élaborés.</p>
<p>Comprendre et combler les lacunes de notre programme de santé et de sécurité des employés. Plus précisément, atténuer les risques liés à la conduite et au travail en solitaire.</p>	<p>Un guide de sécurité sur les lieux de service a été élaboré et lancé. Le programme de santé et de sécurité de VIVA a également été élaboré pour se conformer à la Loi sur la santé et la sécurité au travail du Nouveau-Brunswick. Des politiques sur la conduite automobile et le travail en solitaire sont en place. Un processus de signalement des blessures et des incidents sur le lieu de travail est en place.</p> <p>Un calendrier a été établi pour la certification des extincteurs.</p>
<p>Établir des données de base et fixer des objectifs pour la rétention et le roulement du personnel</p>	<p>Des mesures ont été élaborées et des taux calculés pour les données relatives à la rétention et au roulement du personnel pour l'organisation et pour les intervenants comportementaux au cours de chaque trimestre de l'année 1. Les statistiques de rétention de l'organisation indiquent que nous perdons plus de 10 % du personnel chaque trimestre et que notre taux de rétention annuel est de 75,34 %. Pour les intervenants comportementaux, le taux de rétention annuel est de 57,61 %. Les objectifs pour l'année prochaine seront d'augmenter le taux de rétention de 3 %. Le taux de roulement au sein de l'organisation est de 58,78 % ; celui des intervenants comportementaux est de 80,43 %. Les objectifs pour la deuxième année seront de réduire le taux de roulement de 5 %. La résolution</p>

des problèmes de roulement est complexe et nécessite des modifications à certains aspects du programme qui échappent à notre contrôle. Il est important que les employés aient le temps de s'engager dans des activités significatives où ils se sentent soutenus et impliqués dans le travail d'équipe, qu'ils aient une charge de travail équilibrée et qu'ils soient rémunérés de manière équitable.

CLINIQUE	PROGRÈS ET INITIATIVES PRINCIPALES
<p>Développer un programme d'accueil pour les intervenants en comportement (IC) avec des compétences mesurables pour les niveaux débutants, modérés avancés.</p>	<p>Lancement du projet d'intégration clinique afin de normaliser l'intégration des consultants en comportement.</p> <p>Modification et normalisation de la formation de l'IC afin d'englober les pratiques actuelles. Ajout d'une nouvelle section sur les protocoles universels, l'établissement de limites, la gestion des comportements difficiles et les compétences essentielles. Collaboration avec l'équipe PAA de l'MEDPE pour modifier la formation de niveau 1.</p>
<p>Former les employés aux stratégies universelles pour prévenir et réagir aux comportements problématiques.</p>	<p>Formation de tous les employés au protocole universel et au concept d'établissement de limites.</p> <p>Formation des superviseurs à l'individualisation du protocole universel.</p> <p>Élaboration et mise en œuvre d'un diagramme de processus décisionnels, visant à guider le personnel à identifier et gérer les comportements problématiques.</p>
<p>Former les employés sur la manière d'enseigner les compétences essentielles pour que les enfants soient prêts à apprendre.</p>	<p>Formation des superviseurs cliniques et des consultants en comportement sur les compétences essentielles (SBT accéléré) et sur le SBT pour les comportements problématiques graves. Ce projet se poursuivra jusqu'à ce que tout le personnel ait été formé.</p>
<p>Développer des mesures pour suivre l'apprentissage des enfants en collaboration avec le MEDPE.</p>	<p>Développement et présentation d'un outil de suivi et de mesure des progrès pour les compétences essentielles accélérées. L'outil offre également des options graphiques pour tous les types de programmes.</p> <p>Conformément à notre engagement contractuel de mesurer les gains d'apprentissage de nos clients, nous avons piloté le ISB (Index de Santé Béhaviorale) ; présenté la manière de remplir le ISB, développé l'annexe du ISB ; développé et formé tous les superviseurs à la saisie des données et au système d'analyse du ISB, ainsi qu'à la politique interne concernant le ISB.</p>
<p>Définir le rôle des orthophonistes au sein de VIVA</p>	<p>Le rôle de l'orthophoniste a été défini dans le cadre du modèle de prestation de services de VIVA. Ce service fait désormais partie de nos services de base et s'avère extrêmement bénéfique.</p> <p>Lancement d'un projet pilote visant à mesurer l'impact des services d'orthophonie (Focus 34).</p>

ENTREPRISES	PROGRÈS ET INITIATIVES PRINCIPALES
<p>Prévoir et maintenir un budget équilibré pour guider la responsabilité fiscale de l'organisation.</p>	<p>Au cours des premier et deuxième trimestres, l'organisation prévoyait ne pas dépasser le montant du contrat de service. Le budget de l'année 2023 a été soumis le 4 novembre 2022.</p> <p>À l'automne 2022, au troisième et au quatrième trimestre, l'organisation a dépassé son budget en raison d'une augmentation significative et sans précédent du nombre de cas.</p> <p>L'organisation a pris en charge 120 clients supplémentaires au-delà de notre accord de service. Notre société a accepté de servir cette clientèle supplémentaire sans interruption, en se concentrant sur nos valeurs de qualité et d'intégrité.</p> <p>Au cours des troisième et quatrième trimestres, le contractant a accepté une augmentation de budget afin de reconnaître l'augmentation exceptionnelle des besoins en matière de services, qui dépassait les prévisions sur lesquelles le budget avait été établi.</p> <p>Des efforts ont été entrepris pour contenir les dépenses dans toutes les catégories, à l'exception des salaires liés au personnel offrant les services de notre programme.</p> <p>L'équipe de VIVA et l'MEDPE ont suivi de près l'augmentation des nouveaux clients sans précédent et le coût associé. Les données actuelles montrent que l'augmentation du nombre de cas est permanente.</p>
<p>Normaliser l'élaboration de nos politiques et procédures pour garantir la transparence et atténuer les risques juridiques</p>	<p>Mise en place d'un modèle de politique et de procédure normalisé et de procédures visant à assurer leur révision. Mise à jour de plus de 40 politiques et procédures, y compris une révision substantielle de la gestion de l'assiduité des employés, des demandes de congés, des vacances et des congés personnels.</p> <p>Élaboration d'un processus pour guider notre planification stratégique et identification de trois priorités : le personnel, les services cliniques et la gestion.</p>
<p>Optimiser l'utilisation de notre technologie actuelle, notamment en développant des tableaux de bord pour suivre les principales mesures de performance.</p>	<p>Inventaires des actifs achevés, avec des projections pour les cycles de fin de vie et de remplacement.</p> <p>MS One Drive fonctionne désormais sur tous les ordinateurs et sa fiabilité est assurée, ce qui constitue une étape importante vers la stabilisation de nos systèmes. Emploi de la plateforme « Teams » pour des fins de formation, gestion de projets et organisation globale.</p> <p>Réalisation d'un projet d'amélioration "Practice Perfect" pour comprendre les obstacles à l'exactitude de la paie et de la documentation clinique.</p>

	<p>Atteinte de tous les objectifs contractuels au cours de la première année, à compter du 1er avril 2022.</p> <p>Élaboration de tableaux de bord pour mesurer l'assiduité des employés et des clients et la prestation de services aux clients.</p>
<p>Renouveler l'image de marque pour mieux l'aligner sur les pratiques actuelles, les valeurs de notre entreprise et notre culture.</p>	<p>Services thérapeutiques VIVA :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nouveau nom, nouveau logo; nouvelle adresse électronique et nouvelle adresse Web - repositionnement de tous les documents cliniques/publiques - nouveau site web et révision du contenu <p>Présentateur invité à une conférence internationale sur les troubles du développement à Utica, NY.</p> <p>Obtention de deux prix importants au cours du dernier exercice financier, reconnaissant la qualité de notre programme et de notre leadership :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prix de la grande entreprise de la Chambre de commerce de Fredericton - Prix des 50 meilleurs PDG de l'Atlantic Business Magazine (Danielle Pelletier). <p>Le profil de VIVA a été publié dans l'Acadie Nouvelle.</p> <p>Production d'une série de 15 vidéos à des fins de recrutement. Ces vidéos parlent des valeurs de notre organisation et des employés incroyables qui soutiennent les familles dans toute la province. Les vidéos sont disponibles dans les deux langues officielles.</p>

2023 - 2024 - PRIORITÉ À LA DEUXIÈME ANNÉE

Notre priorité stratégique reste la même pour la deuxième année de ce plan. Nous devons continuer à nous assurer que nous disposons de systèmes opérationnels stables et durables et d'employés qualifiés, afin de pouvoir fournir des services de haute qualité dans les deux langues officielles. Le tableau ci-dessous présente des initiatives stratégiques de haut niveau (nos priorités) qui nous guideront au cours de la prochaine année.

PERSONNE	CLINIQUE	ENTREPRISE
Rétention des employés qualifiés qui correspondent à l'emploi.	Une prestation cohérente de services de qualité dans les deux langues officielles.	Des systèmes opérationnels stables et durables.

Veiller à ce que l'accueil d'un nouveau employé chez VIVA soit positive, complète et cohérente.

Veiller à ce que les employés bénéficient d'une formation actualisée, normalisée, cohérente et complète, qui inclut un soutien et un accompagnement continus.

Identifier les possibilités pour les équipes cliniques de se connecter afin de favoriser la collaboration interne et externe ainsi que la croissance et le développement des employés.

Renforcer les activités de suivi clinique pour s'assurer que tous les clients apprennent de manière optimale.

Développer des modèles de prestation de services qui nous permettent d'être fiscalement responsables tout en répondant aux besoins de nos apprenants, de leurs familles et de la communauté.

Être à l'écoute des besoins de la communauté et partenaires afin de garantir une prestation de services optimale.

Veiller à ce que tous les employés de VIVA aient accès à l'information et que les modes de communication soient clairs.

Continuer à mettre l'accent sur un leadership solide et faire de VIVA un fournisseur de services de qualité évoluant avec le domaine de l'autisme et axé sur la croissance et la diversification.

Sauvegarder et stabiliser les fonctionnalités techniques clés de notre entreprise afin d'assurer un fonctionnement optimal.