

PLAN STRATÉGIQUE

Bilan 2023 - 2024

Priorités 2024 - 2025



VIVA
THERAPEUTIC
SERVICES
THÉRAPEUTIQUES

Together, we help each child flourish
Ensemble, nous aidons chaque enfant à s'épanouir

En tant que société offrant un service aux citoyens de la province du Nouveau-Brunswick, les Services thérapeutiques VIVA reconnaissent qu'ils effectuent leur travail sur le territoire traditionnel non cédé des peuples Wolastoqiyik, Mi'kmaq et Peskotomuhkati. Ce territoire est couvert par les "Traités de paix et d'amitié" que ces nations ont signés pour la première fois avec la Couronne britannique en 1726. Ces traités ne portaient pas sur la cession de terres et de ressources, mais reconnaissaient les titres des Mi'kmaq et des Wolastoqiyik et établissaient les règles de ce qui devait être une relation permanente entre les nations.

Nous nous efforçons d'établir des relations respectueuses avec tous les peuples de la province, en quête d'une guérison collective et d'une véritable réconciliation avec les peuples autochtones du Nouveau-Brunswick, et de partager ce magnifique territoire.

Message de la directrice générale



En réfléchissant aux défis auxquels VIVA a été confronté et aux réalisations de l'année écoulée, je peux honnêtement dire que nous avons accompli un travail exceptionnel et offert des services efficaces avec compassion et bienveillance, malgré les défis financiers dus à une augmentation du nombre de références. Cela résume notre parcours de l'année dernière !

S'adapter à une augmentation d'environ 29% des taux de référence, entraînant l'arrivée de plus de 100 clients supplémentaires, a nécessité de la créativité et un travail d'équipe cohérent. Je suis heureuse de vous informer que malgré ces défis, VIVA a non seulement respecté toutes ses obligations contractuelles, mais a également fourni un service très apprécié par nos clients. Notre dernière enquête d'engagement a également révélé que nos employés trouvent de la satisfaction dans leurs rôles et estiment qu'ils contribuent à un travail ayant un impact positif.

En alignement avec nos trois piliers stratégiques, nous avons maintenu notre focus sur notre personnel, nos services cliniques et nos opérations. Plusieurs projets ont été initiés pour investir dans notre équipe, comme le soutien de leur développement professionnel et académique, la mise en place de régimes de retraite collectifs pour certains groupes d'employés, et l'amélioration de notre programme d'intégration afin d'offrir une introduction approfondie à VIVA dès le début. Le défi principal demeure la rétention de notre personnel de première ligne, qui part souvent à la recherche de perspectives mieux rémunérées.

Sur le front clinique, nous avons continué à mettre en œuvre des pratiques sensibles aux traumatismes au sein de notre organisation, impliquant des sessions de formation, du mentorat et des révisions de politiques et protocoles. Nous sommes fiers de constater que nos employés intègrent nos valeurs de joie et de dignité dans leurs actions quotidiennes, tout en mettant la qualité de service au premier plan. Nous avons lancé certains projets pilotes comme les services de groupes et la formation en ligne aux aidants afin d'explorer de nouveaux modèles de prestation de services efficaces et durables.

Notre entreprise a atteint une base plus stable, ayant réalisé une plus grande cohérence opérationnelle. Avec une présence amplifiée sur les médias sociaux, nous sommes fiers du statut de VIVA dans l'industrie. À l'approche de la dernière année de notre plan stratégique, nous désirons conclure les projets en cours de manière exhaustive.

Ma vision pour VIVA inclut l'expansion de nos modèles de prestation de services pour garantir à la fois l'efficacité et la viabilité financière avec un focus inébranlable sur la qualité. Parmi nos principaux projets pour cette année, nous investirons dans des solutions technologiques visant à réduire les tâches administratives pour les cliniciens, leur permettant de consacrer plus de temps à l'interaction avec nos apprenants.

En conclusion, j'aimerais exprimer ma plus profonde gratitude aux familles que nous servons, votre confiance et votre partenariat signifient tout pour nous. Votre participation, votre compréhension et votre soutien nous inspirent chaque jour à améliorer nos services et à viser l'excellence.

Enfin, je tiens à exprimer ma sincère appréciation à nos précieux employés. Votre passion, votre travail acharné et votre dévouement sans faille sont la force motrice derrière notre succès.

Danielle Pelletier, MOA, SLP. BCBA, PDG – Services Thérapeutiques VIVA

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. C'est grâce à ces valeurs que nous réaliserons notre mission et notre vision.

Le travail d'équipe : Nous formons une équipe. Nous nous soucions les uns des autres et nous nous soutenons mutuellement pour atteindre nos objectifs personnels et professionnels.

L'intégrité : Nous faisons ce qu'il faut pour le bien-être de nos apprenants et de nos employés... en étant honnêtes, responsables et présents chaque jour !

La qualité : Nous recherchons un retour d'information ouvert, nous nous tenons au courant de la recherche et nous nous efforçons en permanence d'offrir l'excellence dans nos programmes.

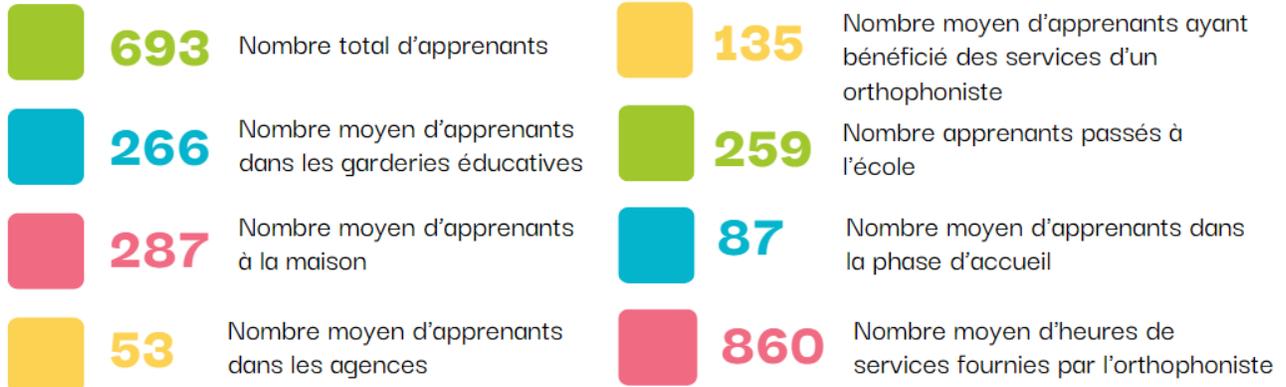
La dignité : Nous respectons l'individualité de chacun et comprenons que les besoins d'apprentissage sont uniques.

La diversité : Nous cherchons à mieux nous connaître les uns les autres et à agir avec compassion et gentillesse.

Joie : Nous aimons ce que nous faisons ! Nous nous concentrons sur les solutions et célébrons l'apprentissage.

DISTRIBUTION DES SERVICES

Avril 2023 à Mars 2024



PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Il nous reste quatre trimestres dans notre cycle triennal de planification stratégique. Nous avons pris le temps d'évaluer les principaux domaines d'intervention afin de poursuivre la mise en œuvre de nos priorités stratégiques. Nous sommes déterminés à mettre en œuvre nos priorités stratégiques et à en assurer le suivi, et nous notons que tous les objectifs contractuels provinciaux ont été atteints depuis le 1er avril 2022.



PERSONNES

Rétention d'employés qualifiés ayant les aptitudes requises.



CLINIQUE

Une prestation de services cohérente et de haute qualité dans les deux langues officielles.



AFFAIRES

Des systèmes opérationnels stables et durables.

UNE EXPÉRIENCE OPTIMALE

Nous nous engageons à...
créer un environnement de travail optimal en tenant compte de nos besoins en ressources humaines et de l'expérience de nos employés, afin de garantir notre préparation au succès.

PRESTATION DE SERVICES EN COLLABORATION

Nous nous engageons à...
veiller à ce que nos apprenants bénéficient de services cohérents et de haute qualité. Grâce à une approche collaborative, nous nous concentrerons sur l'élaboration et la mise en œuvre de programmes fondés sur les meilleures pratiques qui répondent aux besoins des apprenants et des familles dans l'ensemble de la province.

FONDATION STABLE

Nous nous engageons à...
construire une organisation forte, stable et durable. Si la viabilité financière est un élément clé, l'intégrité du système comprend également la bonne gouvernance, la protection de la vie privée, les technologies modernes et des processus de planification et de prise de décision clairs.

NOS PROGRÈS ET NOS INITIATIVES - ANNÉE 2

La deuxième année de notre stratégie triennale visait à soutenir l'apprentissage et le développement des employés, explorer d'autres modèles de prestation de services offrant une expérience d'apprentissage adaptée à nos apprenants, comprendre les besoins de notre entreprise pour optimiser notre technologie afin que nos employés disposent d'outils et de processus efficaces pour accomplir leur travail, et continuer d'offrir un environnement de travail qui favorise et protège la santé physique et mentale. Ci-dessous, vous trouverez quelques-unes de nos réalisations pour l'exercice 2023-24.

Contribution à un environnement de travail positif :

- Assurer que nos employés cliniques bénéficient de soutien adéquat sur les plans personnel et professionnel, leur permettant de donner le meilleur d'eux-mêmes. Cette année, nous avons créé des postes de mentors cliniques dans chaque région afin d'assurer l'uniformité des pratiques cliniques dans l'ensemble de la province. Nous avons créé un poste de coordonnateur provincial de la formation, qui est chargé de normaliser la formation et l'intégration du personnel de première ligne, y compris un apprentissage pratique accru et un soutien stratégique après la formation initiale.
- Les initiatives en matière de santé et de sécurité ont compris une révision du guide de sécurité sur les lieux de service. Cet exercice avait pour but de sensibiliser nos employés aux risques sur leur lieu de travail. Nous avons aussi mis en place des actions pour réduire les risques comprenant, entre autres, l'analyse des incidents, une formation aux premiers soins en santé mentale pour nos cadres supérieurs et notre équipe de ressources humaines et la provision de trousse d'urgences pour voitures et de trousse de premiers soins.
- Le Fonds fiduciaire Pelletier pour l'éducation et le développement a soutenu 14 employés en investissant un total de 67 775 dollars dans leur formation continue.

Contribution à un service de haute qualité :

- Continuer à être un chef de file dans le domaine de l'autisme est important pour notre entreprise. Nous avons fait une présentation à la conférence *L'espoir Renait* à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, en octobre 2023, et nous continuons à chercher des occasions de présenter et de partager notre travail à l'intérieur et à l'extérieur du Nouveau-Brunswick.
- S'assurer que nous disposons de superviseurs cliniques hautement formés et compétents est une priorité absolue. Nous avons fait appel à *FTF Behavioral Consulting* pour former 3 employés de VIVA au niveau de compétence le plus élevé, soit le niveau 6. Grâce à cela, nous avons également pu former 9 personnes au niveau 4, et nous avons collaboré avec le MEDPE et le gouvernement provincial de l'Île-du-Prince-Édouard pour former également des personnes de leurs organisations.
- Disposer de compétences claires et de niveaux de qualification attendus pour tous nos postes est et restera une priorité. Au cours de la deuxième année, nous avons développé les compétences du consultant en comportement (CC) et implanté un passeport CC permettant de documenter et suivre leur croissance professionnelle et leur maîtrise des exigences.

Contributions à des systèmes stables et durables :

Notre organisation a dû démontrer une grande agilité administrative et financière afin de répondre à des facteurs externes imprévus:

- L'augmentation significative et inattendue du nombre de références ayant débuté en 2022 s'est poursuivie cette année. Le nombre moyen d'apprenants pour 2023-2024 a augmenté de 29 %, avec 100 apprenants supplémentaires.
- Avec près de 400 employés, nous avons noté des lacunes dans la connexion et l'accès à l'information pour nos employés, en particulier pour nos intervenants comportementaux. Nous avons fait l'achat d'une plateforme de communication électronique qui a été nommée *VIVA Connect* par nos employés. Cette plateforme, hautement sécurisée, a permis de créer un recueil des documents clés, un système de gestion de l'apprentissage et de gestion des ressources humaines et un outil de communication pour tous les employés. Le lancement complet de cette plateforme aura lieu en août 2024.
- Le fait de disposer de soutien administratif centralisé nous permet de mettre en œuvre des processus d'assurance de la qualité et d'apporter un soutien cohérent à nos équipes opérationnelles. Nous avons recruté un assistant administratif provincial qui joue un rôle clé dans l'amélioration de nos outils de collecte et d'analyse de données cliniques et administratives, dans la gestion de notre régime d'assurance collective et dans l'élaboration de rapports.

Dans les tableaux ci-dessous, nous avons le plaisir de fournir plus de détails de chaque initiative clé en lien avec nos piliers stratégiques :

PERSONNES	INITIATIVES CLÉS
Assurer une introduction positive, complète et cohérente à VIVA.	<p>Normalisation de l'orientation des employés et du processus d'embauche de l'intervenant comportemental afin que l'expérience des nouveaux employés soit cohérente et positive.</p> <p>Élaboration et mise en œuvre de notre programme de santé et de sécurité afin de garantir la promotion et la protection de la santé mentale et physique des employés.</p>
Veiller à ce que les employés bénéficient d'une formation actualisée, normalisée, cohérente et complète, y compris un soutien et accompagnement continus.	<p>Alignement des formateurs des intervenants de première ligne, qui fonctionnent sous la direction du coordinateur provincial de la formation, afin de garantir des pratiques de formation normalisées et cohérentes dans l'ensemble de la province.</p> <p>Introduction de mentors cliniques dans chaque région pour renforcer le soutien aux superviseurs dans la mise en œuvre des initiatives provinciales et régionales.</p> <p>Établissement et affinement des compétences des consultants en comportement afin de faciliter l'intégration et le développement continu des consultants en comportement, en garantissant leur maîtrise des compétences essentielles.</p>

	<p>Poursuite de la certification de niveau 6 dans l'utilisation de l'évaluation fonctionnelle pratique (EFP) et du processus de formation du traitement basé sur les compétences (TBC) afin d'améliorer notre capacité à former continuellement les superviseurs pour qu'ils acquièrent les compétences requises.</p>
<p>Favoriser la collaboration interne et externe ainsi que la croissance et le développement des employés.</p>	<p>Réalisation de quatre journées provinciales de développement professionnel, de réunions trimestrielles des équipes cliniques régionales et de sessions d'apprentissage régionales par les orthophonistes. Ces activités visaient à renforcer la collaboration et le développement des compétences cliniques.</p> <p>Engagement des employés de diverses régions et équipes dans des efforts de collaboration pour améliorer la technologie, la santé et la sécurité, l'intégration des consultants comportementaux (CC) et la formation des IC.</p> <p>Collecte des commentaires des employés sur les services d'orthophonie, ce qui a permis d'améliorer notre processus d'orientation vers les services d'orthophonie, afin de garantir que les apprenants bénéficient rapidement d'un soutien approprié.</p> <p>Obtention d'un retour d'information sur la formation des IC afin de contribuer à l'amélioration et à la normalisation des programmes de formation.</p>

CLINIQUE	PROGRÈS ET INITIATIVES CLÉS
<p>Amélioration des activités de suivi clinique pour garantir que tous les clients apprennent de manière optimale.</p>	<p>Réalisation de formations et d'audits sur les mesures et les notes cliniques. Cela a constitué une contribution essentielle à la formation continue et au soutien de nos équipes cliniques.</p> <p>Création d'un document d'orientation sur l'utilisation du protocole universel - protocole général ou individualisé; l'objectif ultime étant que tous les apprenants aient un protocole universel.</p> <p>Introduction de l'évaluation de l'Index de Santé Comportementale (ISC) pour recueillir des données sur les progrès de l'apprenant dans le cadre du traitement basé sur les compétences (TBC) et du TBC accéléré, afin de déterminer les priorités en matière de soutien clinique.</p>
<p>Développement de modèles de prestation de services qui permettent une responsabilité fiscale tout en répondant aux besoins de nos apprenants, de nos familles et de la communauté.</p>	<p>Mise en œuvre d'un programme pilote de compétences de vie préscolaire (CVP) adapté aux besoins d'apprenants en transition vers l'école.</p> <p>L'évaluation et l'amélioration du programme CVP à la suite de la conclusion du pilote, pour l'étendre à d'autres régions et guider d'autres modèles de services.</p> <p>Application d'un modèle consultatif dans 35 garderies éducatives pour répondre aux besoins de nos apprenants. Ces expériences permettront de recueillir des données pour élaborer de nouveaux modèles de prestation de services.</p> <p>Extension et normalisation de la formation des parents/soignants à nos trois plus grandes régions afin de garantir une orientation uniforme et de grande qualité.</p>
<p>Enquête de satisfaction et pratiques collaboratives afin de garantir une prestation de services optimale.</p>	<p>Élaboration et lancement d'une enquête de satisfaction des soignants pour comprendre les points forts et les améliorations à apporter, en tenant compte des besoins et des attentes des soignants.</p> <p>Organisation de réunions de collaboration avec les garderies éducatives avant d'entamer une thérapie pour un enfant. Cette pratique permet d'aligner les objectifs et d'établir des voies de communication claires.</p> <p>L'inclusion de divers partenaires communautaires dans la formation FTF, comprenant des professionnels du MEDPE et du ministère de l'Éducation de l'Île-du-Prince-Édouard.</p>

AFFAIRES	PROGRÈS ET INITIATIVES CLÉS
<p>Mise en place d'un accès à l'information et de canaux de communication pour tous les employés de VIVA.</p>	<p>Acquisition d'un outil de communication interne alimenté par iTacit. Au quatrième trimestre, les employés ont été invités à lui attribuer un nom. Il est prévu de lancer VIVA Connect en 2024.</p> <p>VIVA Connect nous permet de consolider nos politiques et procédures dans un recueil accessible à tous nos employés. Son tableau d'affichage facilite également les communications internes sur une base provinciale.</p>
<p>Continuer à mettre l'accent sur le leadership et faire de VIVA un prestataire de services de qualité qui évolue avec le domaine de l'autisme, tant par la croissance que par la diversification.</p>	<p>Mise en œuvre d'une réorganisation de l'entreprise pour faire face à la croissance de l'organisation, favorisant l'atteinte des objectifs et ajoutant de la stabilité à l'organisation.</p> <p>Danielle Pelletier a été reconnue comme l'un des 50 meilleurs PDG de l'Atlantic Business Magazine pour 2023.</p> <p>Janet Mitton a offert une présentation dans le cadre de la Conférence l'Espoir Renait à Fredericton.</p> <p>Augmentation de la présence de VIVA sur les réseaux sociaux. Actuellement, VIVA dispose d'environ 1 500 abonnés sur trois plateformes sociales. Pourquoi cela est-il important ? La sensibilisation concernant notre travail et les services que nous proposons sert plusieurs objectifs. Elle nous aide à attirer des employés, à nouer des partenariats collaboratifs et nous permet également de partager des conseils et des ressources en matière d'éducation.</p> <p>Danielle Pelletier, chef de la direction, a participé à un événement de recrutement international par l'intermédiaire de Destination Canada à Paris et au Maroc.</p>
<p>Sauvegarder et stabiliser les fonctionnalités techniques clés de notre entreprise afin d'assurer la continuité de son fonctionnement.</p>	<p>Finances : Des taux de référence sans précédent et l'augmentation du nombre d'employés ont entraîné une pression financière accrue, ce qui a conduit à la suspension de certaines initiatives. À la fin de l'année, nous avons enregistré un léger revenu positif, avec 98 % du budget alloué utilisé.</p> <p>Gestion des données : Nous avons réussi à archiver près de 1 300 Go de données et de vidéos, ainsi qu'à mettre en œuvre des stratégies de gestion des données permettant une meilleure connectivité.</p> <p>Évaluation de Practice Perfect : Une évaluation de Practice Perfect a été réalisée, entraînant l'intégration de 6 des 9 améliorations proposées et l'optimisation de sa fonctionnalité.</p>

FAIRE BOUGER L'AIGUILLE - MESURES

	Année 1	Année 2	Objectifs de l'Année 3
PERSONNEL – Rétention des employés qualifiés ayant les aptitudes pour le travail			
Enquête d'engagement	<p>Taux de réponse de 92%</p> <p>82% - heureux d'aller travailler</p> <p>87% - estiment que leur supérieur immédiat se soucie d'eux</p> <p>76% - aiment les possibilités d'apprendre et de se développer</p> <p>39% - estiment que les avantages salariaux sont équitables</p>	<p>Taux de réponse de 87%</p> <p>86% - heureux d'aller travailler</p> <p>94% - estiment que leur supérieur immédiat se soucie d'eux</p> <p>87% - aiment les possibilités d'apprendre et de se développer</p> <p>45% - estiment que les avantages salariaux sont équitables</p>	<p>Maintenir les paramètres établis au cours de la première et de la deuxième année, avec un taux de réponse minimum de 85 %.</p>
Rétention des employés	<p>Tous les employés: 75,34%</p> <p>IC : 57.61%</p>	<p>Tous les employés: 69.01%</p> <p>IC: 45.67%</p>	<p>Augmenter de 3 % le taux de rétention de l'ensemble des employés et des IC</p> <p>Ajoutez un indicateur qui montre l'impact des promotions internes sur le taux de rétention</p>
Rotation du personnel	<p>Tous les employés: 58.78%</p> <p>IC: 80,43%</p>	<p>Tous les employés: 58.48%</p> <p>IC : 80,29%</p>	<p>Réduire de 3 % le taux de rotation de l'ensemble des salariés et des IC.</p>
CLINIQUE - Prestation de services cohérents et de haute qualité dans les deux langues officielles.			
Satisfaction des familles/soignants	<p><i>Enquête de MEDPE</i></p> <p>98% d'engagement dans le PII</p> <p>76 % ont noté un impact positif</p>	<p><i>Enquête du MEDPE</i></p> <p>99% d'engagement dans le PII</p> <p>75 % ont noté un impact positif</p>	

	86% ont déclaré que les pratiques étaient collaboratives Enquête VIVA - NA	82% ont déclaré que les pratiques étaient collaboratives Enquête VIVA Taux de réponse de 38% 93% recommanderaient VIVA 89% satisfaits des progrès réalisés	Maintenir les scores pour les pratiques de collaboration, la recommandation positive de VIVA, la satisfaction à l'égard des progrès. Augmenter le taux de réponse à 40%.
Progrès de l'apprenant	ISC - niveau de base	ISC - 70	ISC-75%
AFFAIRES - Des systèmes opérationnels stables et durables.			
Plan annuel aligné sur les résultats et la stratégie du contrat	Publié	Publié	Publié
Leader reconnu dans le domaine de l'autisme	Médias sociaux - 900 adeptes Conférence Présentations(1) Prix (1)	Médias sociaux - 1600 adeptes Conférence Présentations (2) Prix (1)	Médias sociaux - 2000 adeptes Présentations de conférences (3) Prix (1)
Professionnels certifiés	Analyste de comportement certifiés (ACC) - 64% de l'équipe clinique (16/25) Orthophoniste - 7 TBC 2 x niveau 6 1 x niveau 5 2 x niveau 4	ACC - 52% de l'équipe clinique (14/27) Orthophoniste - 7 TBC 3 x niveau 6 6 x niveau 5 1 x niveau 4 3 x niveau 3	ACC - 70% de l'équipe clinique Orthophoniste - 7 Disposer d'un processus interne d'accréditation du TBC 3 x niveau 6 Tous les superviseurs de niveau 4 ou 5

2024 - 2025 - PRIORITÉS DE L'ANNÉE 3

Notre axe stratégique demeure inchangé pour la troisième année de ce plan. Nous devons continuer à garantir des systèmes opérationnels fiables et durables ainsi que des employés qualifiés correspondants à leurs postes et de fournir des services de haute qualité dans les deux langues officielles. Le tableau ci-dessous présente des initiatives stratégiques clés qui nous guideront au cours de l'année à venir.

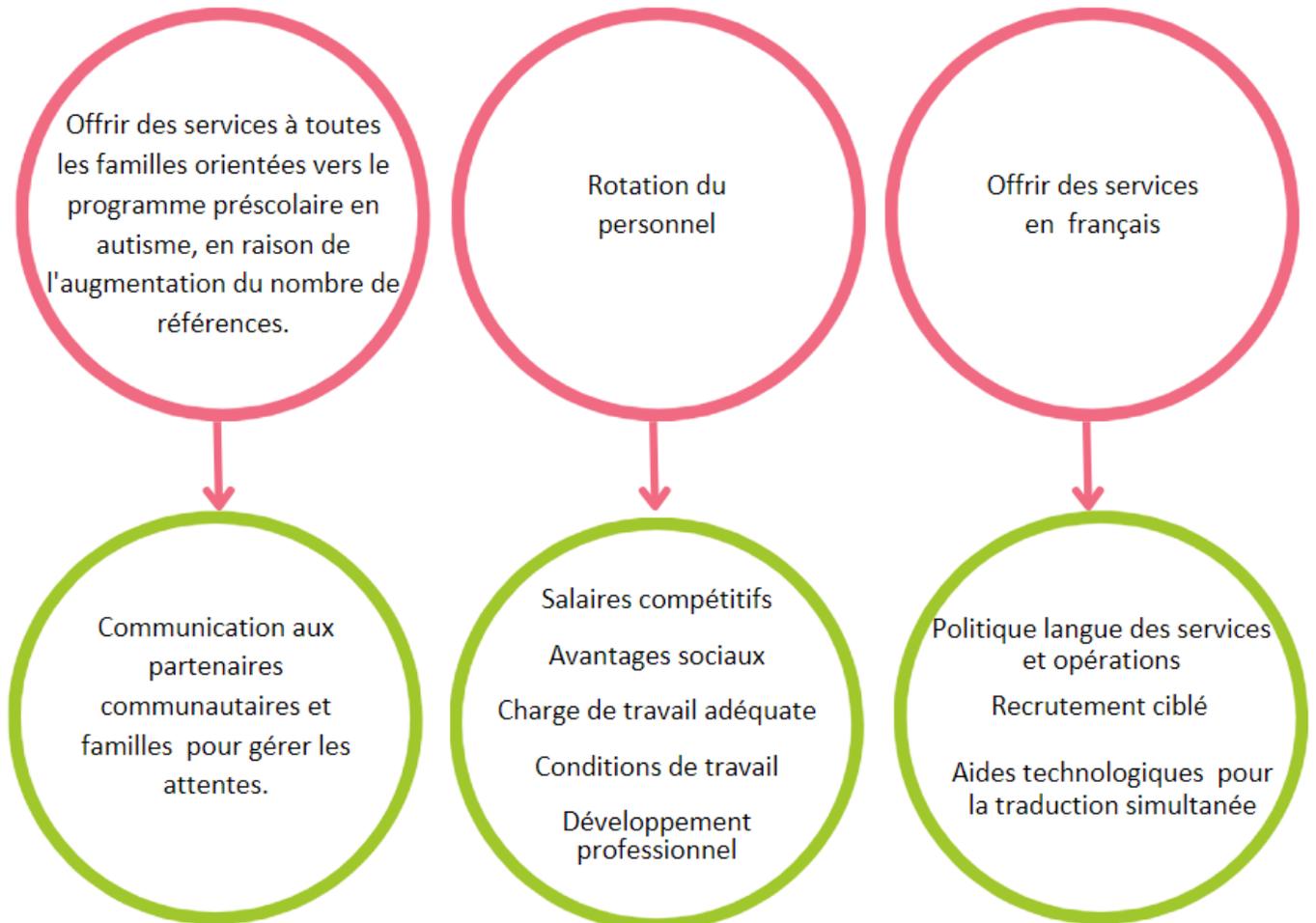


PERSONNES	CLINIQUE	AFFAIRES
Maintien en poste des employés qualifiés qui correspondent au poste à pourvoir.	Une prestation de services cohérente et de haute qualité dans les deux langues officielles.	Des systèmes opérationnels stables et durables.
<p>Développer une stratégie innovante de recrutement et de rétention qui fasse de VIVA un employeur de choix.</p> <p>Chercher des occasions pour les employés de se connecter et d'apprendre ensemble.</p>	<p>Améliorer la formation et le développement pour garantir que les employés soient bien préparés à réussir, afin d'assurer un apprentissage optimal pour tous les apprenants.</p> <p>Explorer des modèles de prestation de services qui offrent une certaine flexibilité aux employés et aux familles.</p>	<p>Veiller à ce que nos employés disposent des outils et de la technologie dont ils ont besoin pour soutenir efficacement leur travail administratif et clinique.</p> <p>Veiller à ce que nos employés aient facilement accès à l'information, à l'apprentissage et aux canaux de communication.</p>

RISQUES POUR L' ENTREPRISE

Intégrée à la planification stratégique, VIVA évalue chaque année les risques à tous les niveaux de l'organisation. De nombreux risques identifiés sont gérés à l'échelle de projets, de régions ou d'équipes spécifiques. En 2023, VIVA a poursuivi la gestion des principaux risques susceptibles de nuire à la réalisation de sa vision, de ses objectifs stratégiques et de ses résultats contractuels. VIVA suit attentivement les risques liés à l'entreprise et met en œuvre des stratégies pour les atténuer.

RISQUES ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION





VIVA
THERAPEUTIC
SERVICES
THERAPEUTIQUES

Together, we help each child flourish
Ensemble, nous aidons chaque enfant à s'épanouir