

PLAN STRATÉGIQUE

2025 - 2028



VIVA
THERAPEUTIC
SERVICES
THÉRAPEUTIQUES

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

Reconnaissance du territoire



En tant qu'organisation fournissant un service aux citoyens de la province du Nouveau-Brunswick, VIVA Services thérapeutiques reconnaît qu'elle exerce ses activités 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 en fait 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 cette province, en quête d'une guérison collective et d'une véritable réconciliation avec les peuples autochtones du Nouveau-Brunswick tout en partageant ce magnifique territoire.

Message de la directrice générale

Je suis heureuse d'annoncer le nouveau plan stratégique de VIVA, qui servira de cadre directeur pour les trois prochaines années. Lorsque je regarde vers l'avenir, un concept clé se démarque : l'efficacité. Mais que signifie vraiment l'efficacité?

Chez VIVA, être efficace signifie surveiller activement les résultats du traitement et adapter nos services pour répondre aux besoins changeants de nos apprenants. Nous visons à améliorer notre efficacité en élargissant les options de service. En diversifiant notre prestation de services – en offrant des séances en petits et en plus grands groupes, de la formation en ligne et des services consultatifs innovants – nous renforçons notre capacité à soutenir les enfants d'âge préscolaire au Nouveau-Brunswick.

Nous nous engageons également à viser l'excellence opérationnelle. Cet engagement comporte l'investissement dans des plateformes numériques qui optimisent nos processus cliniques et administratifs. Nous sommes impatients de passer à un environnement sans papier où les données cruciales sont facilement accessibles et peuvent être analysées rapidement pour éclairer notre prise de décision.

VIVA a la réputation d'investir dans son personnel. Nous voulons que les membres de notre personnel possèdent les compétences nécessaires à leur rôle en étant formé aux pratiques actuelles fondées sur des données probantes. En plus d'améliorer les compétences cliniques, nous nous engageons à prioriser le bien-être de notre équipe. Il est essentiel de favoriser une culture en milieu de travail qui met l'accent sur le bien-être du personnel et appuie la croissance grâce à une communication ouverte et à la compétitivité sur le marché du travail. Nous privilégions toujours des pratiques d'entreprise équitables afin d'assurer la fidélisation de notre précieux personnel.

Notre énoncé de vision, « Ensemble, nous aidons chaque enfant à s'épanouir », continue de guider nos actions quotidiennes. Au cours des trois prochaines années, nous mettrons fortement l'accent sur le concept « ensemble » en approfondissant nos liens avec la communauté. Nous nous efforçons d'établir des relations de collaboration solides avec les familles, les organismes communautaires et les établissements d'enseignement afin d'améliorer le réseau de soutien et les ressources disponibles pour les enfants autistes d'âge préscolaire et leurs familles.

J'aimerais exprimer ma gratitude au ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance pour avoir confié à VIVA la responsabilité de fournir des services aux enfants autistes d'âge préscolaire au Nouveau-Brunswick. Je remercie également nos partenaires communautaires et nos familles d'appuyer nos initiatives. Enfin, à notre personnel dévoué : vos contributions sont inestimables! Votre travail est non seulement important, mais il a aussi un impact positif. Continuez à insuffler de la joie et de la positivité dans votre travail, et merci d'incarner nos valeurs de travail d'équipe, d'intégrité, de qualité, de dignité, de diversité et de joie!

Adoptons ensemble cette nouvelle voie et ayons un impact significatif!



Danielle Pelletier
Directrice générale

À L'INTÉRIEUR

VISION, MISSION ET
VALEURS - 4

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET
INCLUSION - 5

INTRODUCTION - 6

OBJECTIFS ET INITIATIVES
STRATÉGIQUES - 8

AMÉLIORER LES CHOSES
– INDICATEURS - 11

1^{re} ANNÉE – RÉSULTATS
SOUHAITÉS - 13

RISQUES D'ENTREPRISE -
14



2025 – 2028

Ensemble, nous aidons chaque enfant à s'épanouir

Nous valorisons le travail d'équipe, la qualité, l'intégrité, la diversité, la dignité et la joie.

Nous visons à aider chaque enfant à exceller dans sa vie, à sa manière.

Développement et autonomisation des personnes

Favoriser une culture d'apprentissage continu et de développement professionnel en offrant une formation complète, un soutien et des opportunités d'avancement de carrière, en veillant à ce que les employés soient prêts à fournir des soins et des services exceptionnels..

Initiatives

Système de gestion de la performance

Prioriser la santé mentale et le bien-être de nos employés avec des programmes qui reflètent le travail que nous accomplissons.

VIVA Programme de certification TBC



Mesures

- Enquêtes auprès des employés
- Rétention des employés et rotation du personnel
- Évaluations de performance complétées
- Employés promus/spécialisés

Diversification des services

Élargir l'éventail des programmes et services spécialisés pour répondre aux besoins divers et évolutifs des enfants autistes d'âge préscolaire, en garantissant des soins inclusifs, individualisés et holistiques dans les différents domaines de développement et fonctionnels.

Initiatives

Améliorer les services consultatifs

Groupes Apprenons
Ensemble : Copains, Amis,
Équipe

Éducation et formation des aidants



Mesures

- Enquêtes auprès des aidants
- Enquêtes auprès des employés
- Objectifs maîtrisés

Excellence opérationnelle

Atteindre et maintenir l'efficacité opérationnelle grâce à la mise en œuvre des meilleures pratiques, l'intégration de technologies actuelles et de processus efficaces, garantissant que les employés ont le support requis pour fournir la plus haute qualité de service aux enfants et aux familles que nous accompagnons.

Initiatives

Amélioration des processus : la clé pour atteindre les résultats contractuels

Solutions technologiques pour soutenir la prestation de services : nouvelle plateforme numérique

Assurance qualité : Un cadre de contrôle de la qualité pour les processus clés et les livrables



Mesures

- Respect des Entente de service
- Conformité au Plan d'apprentissage personnalisé
- Aidants impliqués dans le développement du Plan d'apprentissage personnalisé

Engagement communautaire

Établir des relations solides et collaboratives avec les familles, les organisations communautaires et les institutions éducatives pour renforcer le réseau de soutien et les ressources disponibles pour les enfants autistes d'âge préscolaire et leurs aidants.

Initiatives

Partenariats avec les institutions éducatives, les organisations communautaires et les prestataires de soins de santé

Augmenter l'engagement des familles et créer un réseau de pairs pour le soutien



Mesures

- Enquêtes auprès des participants
- Nombre de sessions proposées
- Nombre de participants

VISION, MISSION ET VALEURS

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 éléments 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 sommes une équipe. Nous nous soucions les uns des autres et nous nous soutenons mutuellement pour atteindre nos objectifs personnels et professionnels.

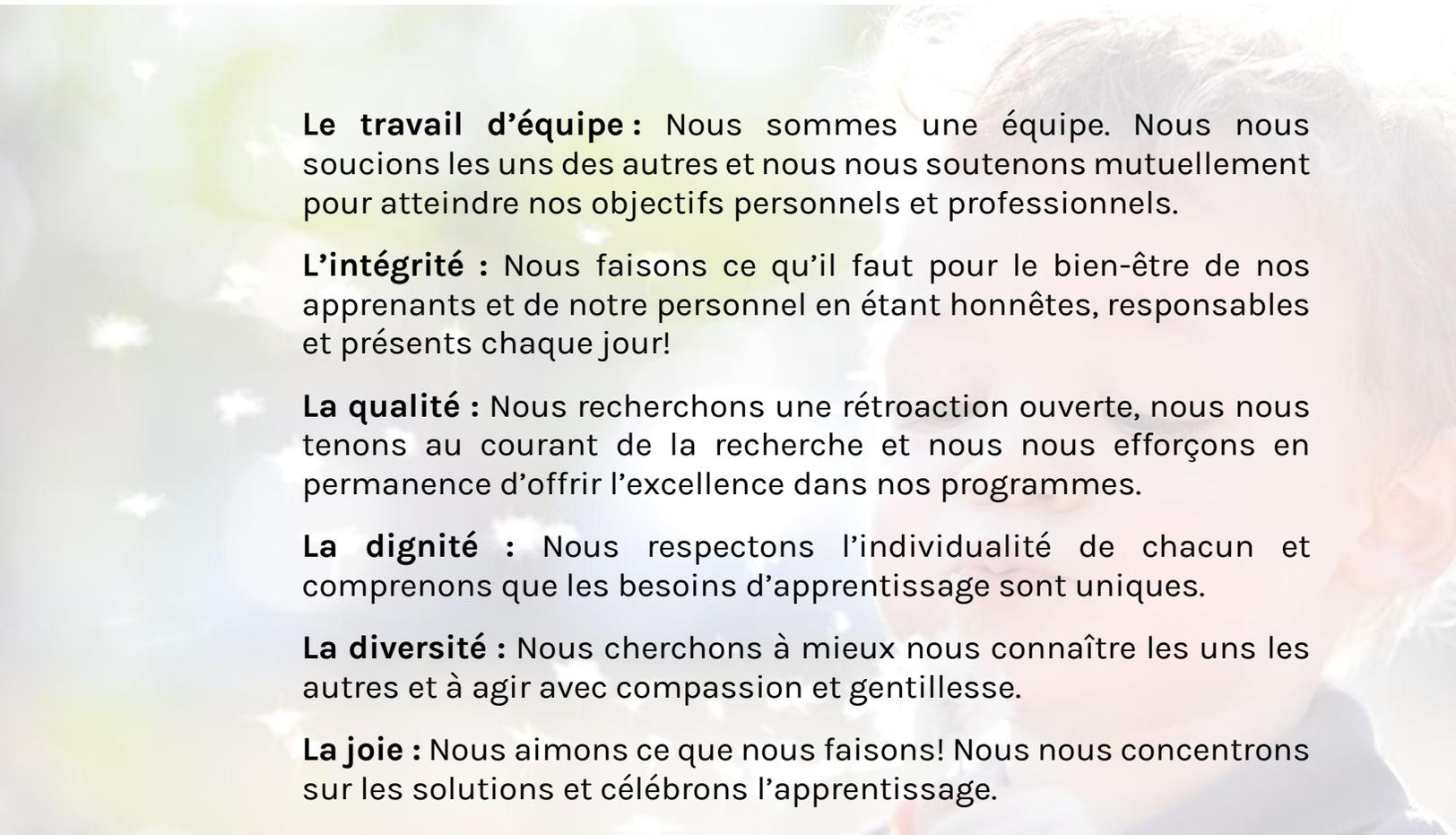
L'intégrité : Nous faisons ce qu'il faut pour le bien-être de nos apprenants et de notre personnel en étant honnêtes, responsables et présents chaque jour!

La qualité : Nous recherchons une rétroaction ouverte, 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.

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



DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

Chez VIVA, la **diversité** n'est pas seulement une valeur – nous la considérons comme essentielle pour bâtir une organisation forte, innovante et bienveillante. Nous souhaitons **affirmer notre engagement** à favoriser un milieu de travail inclusif, respectueux et équitable pour tous et toutes.

Nous croyons que la **diversité des perspectives renforce notre équipe** et mène à de meilleurs résultats pour les enfants et les familles que nous servons. Notre objectif est de créer un environnement où chaque membre de notre personnel est libre d'être **lui-même ou elle-même, se sent valorisé, soutenu et habilité à réussir**. La DEI n'est pas seulement une priorité, mais aussi un pilier essentiel de notre entreprise qui oriente notre progression collective.

« L'UNE DES VALEURS FONDAMENTALES DE VIVA EST LA DIVERSITÉ. LA DIVERSITÉ FAIT PARTIE DE TOUTES NOS PRATIQUES! DES POSSIBILITÉS D'APPRENTISSAGE SONT OFFERTES AUX EMPLOYÉS POUR ACCROÎTRE LEURS CONNAISSANCES. BEAUCOUP D'EFFORTS SONT ÉGALEMENT DÉPLOYÉS POUR ADAPTER LES PRATIQUES ET RESPECTER LES VALEURS FAMILIALES ET LA DIVERSITÉ DES FAMILLES. DE PLUS, VIVA FAVORISE LA DIVERSITÉ SUR LE LIEU DE TRAVAIL ET S'EFFORCE DE CRÉER UN ESPACE INCLUSIF POUR LE PERSONNEL. »

—Brigitte Bouffard, M. Sc.(A), ORT(C), orthophoniste ACC

INTRODUCTION

Depuis que VIVA est devenu le fournisseur de services provincial du Programme Préscolaire en Autisme du Nouveau-Brunswick en 2017, elle s'est engagée à comprendre les besoins de son personnel et des familles qu'elle sert. Notre équipe a travaillé fort pour assurer la stabilité grâce à des processus normalisés, une formation globale, une planification stratégique et une culture d'amélioration continue.

Alors que nous nous engageons dans ce nouveau cycle de planification stratégique, nous avons priorisé certains domaines clés afin d'assurer une prestation de services efficace et une meilleure gestion de la charge de travail, et de préparer notre personnel à réussir. Nous nous sommes posé les questions suivantes :

Comment faire en sorte que les enfants commencent la thérapie plus rapidement?

Comment nous assurer que les enfants apprennent de façon continue, et que les familles ont des occasions d'engagement significatives?

Comment optimiser l'efficacité de nos équipes cliniques et opérationnelles?

Pour relever ces défis et générer des changements significatifs, le présent plan se concentre sur quatre piliers stratégiques :

Perfectionnement et autonomisation du personnel

Diversification des services

Excellence opérationnelle

Engagement communautaire

Chacun de ces piliers comporte 11 initiatives clés conçues pour accroître les occasions pour les enfants d'âge préscolaire d'apprendre, de se développer et d'atteindre leur potentiel. Le présent plan représente notre engagement continu à fournir des services de haute qualité, accessibles et efficaces, **assurant ainsi un avenir plus solide aux enfants, aux familles et à nos équipes dévouées.**



265

**Nombre moyen annuel
d'apprenants qui
passent de VIVA à l'école**

716

**Nombre moyen annuel
d'apprenants qui reçoivent
les services de VIVA**

« IL EST ESSENTIEL QUE LES EMPLOYÉS DE VIVA SACHENT COMMENT LEURS EFFORTS TRANSFORMENT LA VIE DES FAMILLES ET AMÉLIORENT LA SITUATION AU NOUVEAU-BRUNSWICK. »

- Sondage de rétroaction des soignants 2024

OBJECTIFS ET INITIATIVES STRATÉGIQUES

Dans ce cycle de planification stratégique, nos décisions ont été guidées par les principes suivants: l'entente contractuelle avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la Petite Enfance (MEDPE), les commentaires des familles et les besoins de nos apprenants. Reconnaisant que les employés de première ligne comprennent parfaitement les défis et les possibilités qui se présentent au sein de notre organisation, nous avons tenu des séances dans chacune de nos quatre grandes régions. Au cours de ces séances, notre Directrice Générale a présenté chaque pilier stratégique et chaque objectif, favorisant des discussions ouvertes et recueillant des commentaires indispensables.

Le résultat est un plan ciblé et réalisable qui oriente nos efforts collectifs pour bonifier la prestation des services, soutenir nos équipes et améliorer les résultats pour les enfants et les familles que nous servons. La section suivante décrit nos principaux objectifs et principales initiatives pour les quatre piliers stratégiques.

Les équipes régionales ont aussi fourni des commentaires et suggestions qui ont été essentiels à l'élaboration de nos initiatives stratégiques décrites ci-dessous.



Perfectionnement et autonomisation du personnel

Favoriser une culture d'apprentissage continu et de croissance professionnelle en offrant une formation globale, du soutien et des possibilités d'avancement de carrière, en veillant à ce que le personnel soit équipé pour offrir des soins et des services exceptionnels.



Diversification des services

Élargir la gamme de programmes et de services spécialisés afin de répondre aux besoins variés et changeants des enfants autistes d'âge préscolaire, en assurant des soins inclusifs, individualisés et holistiques dans divers domaines fonctionnels et de développement.



Excellence opérationnelle

Atteindre et maintenir l'efficacité opérationnelle grâce à la mise en œuvre des meilleures pratiques, de technologies actuelles et de processus rationalisés qui garantissent que le personnel est bien équipé pour assurer une prestation des services de la plus haute qualité.



Engagement communautaire

Établir de solides relations de collaboration avec les familles, les organismes communautaires et les établissements d'enseignement afin d'améliorer le réseau de soutien et les ressources disponibles pour les enfants autistes d'âge préscolaire et leurs soignants.



Perfectionnement et autonomisation du personnel

1. Mise en place d'un système de gestion du rendement pour fournir des attentes claires, appuyer la croissance du personnel, améliorer la responsabilisation et assurer l'alignement sur les objectifs organisationnels.
2. Priorisation de la santé mentale et du bien-être du personnel grâce à des programmes qui reflètent le type de travail que nous faisons et la nécessité d'appuyer les personnes qui œuvrent dans une profession d'aide.
3. Établissement d'un programme interne de certification du traitement basé sur les compétences afin d'assurer une prestation de la thérapie cohérente et de haute qualité, d'améliorer l'expertise du personnel, de fournir des parcours de perfectionnement clairs et de renforcer notre engagement envers l'excellence dans le service aux enfants et aux familles.



Diversification des services

4. Amélioration des services consultatifs, ce qui permettra aux partenaires communautaires et aux familles de disposer des connaissances et des outils nécessaires pour mieux appuyer les enfants autistes, favorisera la collaboration entre les secteurs et élargira la portée et l'impact de notre expertise au-delà de la thérapie directe.
5. Élargissement des programmes de thérapie pour inclure des occasions d'apprendre dans un contexte de groupe afin que les enfants puissent développer des compétences essentielles en matière d'interaction sociale, de communication et de collaboration dans un environnement structuré et solidaire, afin de mieux les préparer à un engagement réussi dans les milieux communautaires et scolaires.
6. Élargissement de l'éducation et de la formation des soignants, ce qui donnera aux familles les outils, les connaissances et les stratégies nécessaires pour soutenir le progrès de leur enfant, améliorera la cohérence des approches thérapeutiques et favorisera un environnement propice à l'apprentissage et à la croissance à long terme.



Excellence opérationnelle

7. Établissement d'un cadre d'amélioration continue des processus pour favoriser l'efficacité des services et l'atteinte des résultats, en veillant à ce que tous les services thérapeutiques soient constamment affinés, fondés sur les données probantes et alignés sur les meilleures pratiques.
8. Mise en œuvre de solutions technologiques pour rationaliser les tâches administratives, améliorer la communication entre les équipes et avec les familles, et améliorer la collecte

et l'analyse des données, permettant un suivi plus efficace des progrès, une prise de décision plus rapide et un niveau de prestation de services plus élevé.

9. Mise en place d'un cadre d'assurance de la qualité pour les processus clés et livrables afin d'établir des normes de rendement claires, de cerner les domaines à améliorer et d'assurer des résultats cohérents et de grande qualité dans tous les services. Cela aidera à maintenir la responsabilisation, à renforcer la confiance des employés et à favoriser une amélioration continue de la façon dont nous répondons aux besoins des enfants et de leurs familles.



Engagement communautaire

10. Développement de partenariats solides avec des établissements d'enseignement, des organismes communautaires et des fournisseurs de soins de santé afin de créer un réseau continu de soutien pour les enfants et les familles, de favoriser des approches collaboratives en matière de soins et d'assurer un parcours holistique et coordonné vers la réussite en matière de thérapie, d'éducation et de bien-être général.
11. Accroissement de l'engagement des familles, des liens et du soutien par les pairs afin de favoriser un fort sentiment d'appartenance à la communauté, de réduire l'isolement et de donner aux familles les moyens de partager des expériences et des ressources, ce qui permet d'accroître l'efficacité de la thérapie et favorise la réussite à long terme des enfants à la maison et dans la société.

« NOTRE OBJECTIF STRATÉGIQUE VISANT À ASSURER LA STABILITÉ DE NOS FONCTIONS "PERSONNES, CLINIQUE ET AFFAIRES" A PERMIS À NOS PRATICIENS ET ADMINISTRATEURS DÉVOUÉS DE CONTRIBUER DE FAÇON SIGNIFICATIVE À LA VIE DES ENFANTS ET DES FAMILLES. ENSEMBLE, NOUS OFFRONS DES SERVICES DE HAUTE QUALITÉ AUX FAMILLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK, TOUT EN ÉCOUTANT ET EN APPRENANT CONTINUELLEMENT À MIEUX SOUTENIR LES ENFANTS AUTISTES. »

- Beth Fairbairn, cheffe de l'exploitation

SUR LA BONNE VOIE – INDICATEURS

Pour réaliser des progrès significatifs, nous avons mis l'accent sur l'amélioration de nos processus de collecte de données, de nos systèmes et de notre surveillance du rendement. Des données fiables sont essentielles pour prendre des décisions éclairées, assurer la responsabilisation et améliorer continuellement nos services. Au cours de ce cycle de planification stratégique, nous renforçons notre façon de faire le suivi des indicateurs clés, de surveiller la prestation des services et de gérer l'efficacité opérationnelle.

En affinant nos outils de mesure et en fixant des objectifs clairs, nous pouvons mieux évaluer notre impact, cerner les points à améliorer et nous adapter en temps réel. La section suivante décrit les principaux indicateurs et cibles qui guideront nos progrès dans les quatre piliers stratégiques, afin de nous assurer de demeurer concentrés sur la prestation de services de haute qualité, efficaces et durables.

Perfectionnement et autonomisation du personnel	
<i>Indicateur</i>	<i>Cible</i>
Enquête sur l'engagement du personnel	Taux de réponse minimal de 85 %; au moins 75 % des répondants déclarent penser rarement à quitter VIVA ; au moins 80 % des répondants déclarent être heureux d'aller travailler.
Rétention du personnel	Taux de rétention annuel de tous les employés de 70 % ou plus et taux de rétention Intervenants en Comportement (IC) de 55 % ou plus
Roulement du personnel	Taux de roulement annuel de tous les employés de 50 % ou moins et taux de roulement IC de 72 % ou moins
Évaluations du rendement	Évaluation annuelle de la performance des superviseurs cliniques et consultants en comportement – taux de complétion de 90 %
Personnel promu/spécialisé	Deux cohortes auront complété le traitement basé sur les compétences
Diversification des services	
<i>Indicateur</i>	<i>Cible</i>
Enquête auprès des soignants	Taux de satisfaction : 80 %
Enquête auprès du personnel	Taux de satisfaction : 80 %
N ^{bre} d'objectifs maîtrisés	1 ^{re} année – Établir le niveau de base
Excellence opérationnelle	
<i>Indicateur</i>	<i>Cible</i>
Exécution de l'accord sur les niveaux de service (ANS)	70 % des dossiers démontrent 80 % des heures livrées.
Conformité au Plan d'apprentissage personnalisé (PAP)	95 % des dossiers examinés démontrent la conformité

Enquête sur l'engagement des Soignants dans l'élaboration du PAP	95 % des soignants se disent engagés
Engagement communautaire	
<i>Indicateur</i>	<i>Cible</i>
Enquête auprès des participants	Taux de satisfaction : 80 %
N ^{bre} de séances offertes	1 ^{re} année– Établir le niveau de base et le cadre
N ^{bre} de participants	1 ^{re} année – Établir le niveau de base

« VIVA SERVICES THÉRAPEUTIQUES NE FAIT PAS QUE CHANGER DES VIES – ELLE FOURNIT AUX FAMILLES LES OUTILS DONT ELLES ONT BESOIN POUR RELEVER LES DÉFIS ET S'ÉPANOUIR. »

- Note de remerciement d'un soignant (2024)

1^{re} ANNÉE - RÉSULTATS SOUHAITÉS

Alors que nous entamons la première année de notre nouveau plan stratégique, nous nous concentrons sur la réalisation de progrès mesurables dans les quatre piliers : Perfectionnement et autonomisation du personnel, Diversification des services, Excellence opérationnelle et Engagement communautaire. Cette année sert de fondement à la réussite, à la croissance et à l'avancement à long terme grâce à des actions déterminantes, préparant le terrain pour un impact durable.

Voici nos priorités :

- Renforcer la présence et la confiance dans la communauté en consolidant les relations avec les familles, les partenaires et les intervenants.
- Renforcer le soutien et le perfectionnement de notre personnel afin qu'il dispose des outils, de la formation et des ressources nécessaires pour réussir.
- Améliorer les processus et les systèmes de base afin de rehausser l'efficacité opérationnelle, la prestation des services et la viabilité à long terme.

La section suivante décrit les résultats précis que nous visons au cours de la première année afin que nos initiatives se traduisent par des avantages significatifs pour les enfants, les familles et nos équipes.

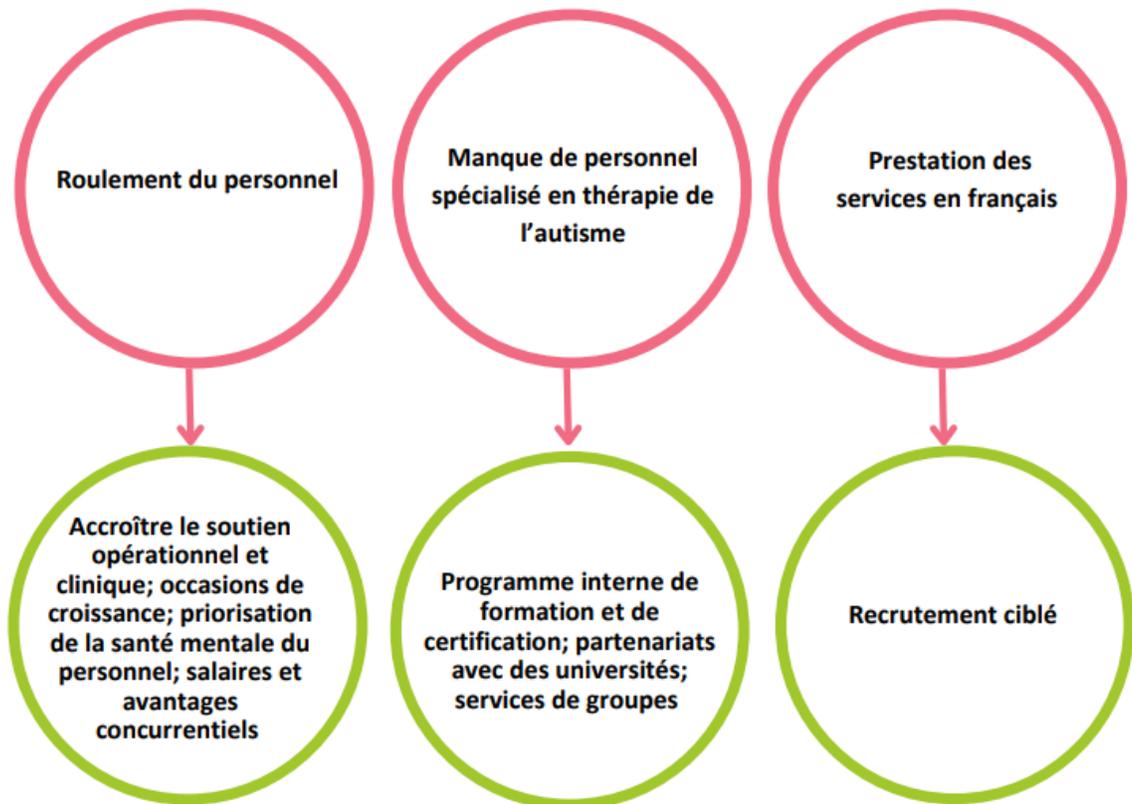
<p>Perfectionnement et autonomisation du personnel</p> <p>Cadre de gestion du rendement Évaluations du rendement des Superviseurs Cliniques Certification interne du traitement basé sur les compétences Comité consultatif provincial sur la santé et le mieux-être du personnel</p>
<p>Diversification des services</p> <p>Complétion du projet pilote de consultation des travailleurs d'appui à l'inclusion Mise en place des groupes d'apprentissage copains (dyades) et compagnons (compétences de vie préscolaire) dans toutes les régions Séances de formation des soignants offertes dans toutes les régions et en ligne</p>
<p>Excellence opérationnelle</p> <p>Processus améliorés pour entente sur le niveau de services (ENS) et les plans d'apprentissage personnalisés (PAP) Cadre pour une charge de travail équilibrée Nouvelle plateforme de collecte de données et de gestion des pratiques Cadre d'assurance qualité en place et appliqué aux ENS et aux PAP Cadre pour la communication régulière de données à tout le personnel</p>
<p>Engagement communautaire</p> <p>Contenu standardisé pour les séances de sensibilisation, en personne et en ligne Opportunités de connexion significatives pour les soignants Cadre pour la consultation des familles Stratégie de médias sociaux ciblée Politique appuyant le parrainage communautaire</p>

RISQUES D'ENTREPRISE

La gestion des risques d'entreprise est une composante essentielle de l'engagement de VIVA à fournir des services stables et de haute qualité. Dans le cadre de notre processus de planification stratégique, nous évaluons annuellement les risques à tous les niveaux de l'organisation afin de nous assurer de relever, de manière proactive, les défis potentiels et de tirer parti des occasions.

Bien que de nombreux risques identifiés soient gérés efficacement au niveau du projet, de la région ou de l'équipe, ce cycle de planification stratégique nous a permis d'adopter une vision plus large, en examinant les risques qui pourraient avoir une incidence sur notre réussite à long terme. Dans le cadre de ce processus, nous avons cerné les principaux risques et occasions qui nécessitent une surveillance continue, des mesures d'atténuation et une intervention stratégique. Le graphique ci-dessous décrit ces domaines prioritaires et notre approche pour les gérer efficacement.

RISQUES ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION





Ensemble, nous aidons chaque enfant à s'épanouir