



## La qualité des services cliniques

1

### Amélioration de la performance clinique

Des formations et des communautés de pratiques qui rehaussent les connaissances des professionnels, en les outillant pour assurer une performance clinique optimale.

Le leadership de tous les employés comme véhicule de l'amélioration continue de la performance clinique.

2

### Amélioration de l'efficacité organisationnelle

Des processus clairs et épurés pour répondre plus adéquatement aux personnes qui reçoivent nos services.

Une approche responsable et proactive pour l'optimisation du rapport entre les services livrés et les ressources humaines et financières investies.

3

### Amélioration de la qualité de vie de la clientèle

Des services centrés sur la personne par le biais d'approches et d'outils validés par la recherche.

Une culture de la qualité qui va promouvoir l'amélioration continue de nos services.

Une clientèle valorisée et au cœur des décisions quant à son cheminement.

#### Nos valeurs

Bienveillance • Compétence • Engagement • Professionnalisme • Savoir-être



#### VISION

Valoris est une organisation professionnelle de services sociaux intégrés. Elle est reconnue pour sa performance clinique et son innovation auprès de sa clientèle, de sa communauté et en Ontario.



#### MISSION

Rendre service aux gens vulnérables de Prescott-Russell en les soutenant dans leurs familles et en facilitant leur intégration dans la communauté.

# Guide de navigation du plan stratégique 2018-2021



## Le management stratégique

Le plan stratégique 2018-2021 a été développé en fonction du management stratégique, une approche proactive de gestion qui mise en partie sur la gestion de projets. Le management stratégique s'explique ainsi :

- ✓ **Les opérations** sont les activités quotidiennes qui répondent à l'offre de services. Les membres de la direction exécutive ont reçu des lettres de mandats qui précisent les orientations organisationnelles. Des plans opérationnels, menés par les gestionnaires, concrétisent en action les priorités organisationnelles et permettront de mesurer les résultats grâce à des indicateurs précis.
- ✓ **Les groupes de travail** sont créés lorsqu'une situation ou un processus entrave l'efficacité organisationnelle. Les groupes de travail mènent des analyses sur divers thèmes de services qui se transforment ensuite en projets organisationnels.
- ✓ **Les projets organisationnels** sont des démarches transformationnelles qui ont comme objectif d'améliorer la prestation du service concerné et de mesurer l'impact du changement sur les services. Les projets doivent faire avancer les priorités stratégiques de Valoris.

## Pourquoi le management stratégique?

- ✓ **Imputabilité rehaussée** : nécessite des suivis trimestriels d'indicateurs de services communs, présentés dans des tableaux de bord rehaussés.
- ✓ **Processus continu** : favorise des discussions stratégiques à divers niveaux de l'organisation visant l'amélioration continue des services.
- ✓ **Transparence et réflexion multiniveau** : encourage des échanges fréquents entre les employés, l'équipe de gestion et la direction exécutive par l'entremise des suivis liés aux indicateurs des plans opérationnels.
- ✓ **Reconnaissance des succès** : permet de célébrer et promouvoir le succès des projets qui transforment concrètement nos pratiques et qui font avancer nos priorités stratégiques.

## Comment allons-nous réaliser les priorités stratégiques?

1. **Amélioration de la performance clinique** : se traduira par l'approche de service intégrée, des forums de rencontre portant sur l'intégration, des communautés de pratique, la formation ciblée, et la promotion et la célébration du leadership.
2. **Amélioration de l'efficacité organisationnelle** : l'approche LEAN sera adoptée afin de revoir et épurer nos processus internes. L'objectif est que la clientèle obtienne des réponses plus rapides en s'assurant que les employés connaissent bien leur marge de manœuvre dans la prise de décision.
3. **Amélioration de la qualité de vie de la clientèle** : sera manifestée dans les résultats pré- et post-tests de Triple P, l'analyse des données FIT facilitée par un nouveau logiciel, les résultats du sondage communautaire et les résultats du QCEV.