



Derek



Vivez
chaque jour.

Plan stratégique de VON Horizon 2025

Réaliser de vrais changements dans
le soutien à domicile et en milieu
communautaire

Merci

Merci à nos Conseils consultatifs des clients et des familles de nous rappeler, d'une manière très humaine et très pertinente, ce qui est le plus important.

Merci à nos partenaires communautaires, à nos bailleurs de fonds et à nos partenaires du système de santé de leurs commentaires et de leurs observations. Et merci à notre conseil d'administration, aux sociétés communautaires et à notre équipe de direction de leurs contributions et de leurs conseils.

Nous exprimons également notre vive reconnaissance aux milliers d'employés, de bénévoles, de donateurs et de clients ainsi qu'à toutes les personnes qui nous ont parlé, par l'entremise de sondages et pendant les entrevues, de ce que VON représente pour eux et des aspects de notre travail qu'ils jugent les plus importants.

Enfin, nous tenons à remercier tout particulièrement Neil Stuart et le groupe de travail sur la planification stratégique. L'expertise de Neil, son enthousiasme pour une approche centrée sur le client et son engagement à l'égard du travail de VON sont sans pareil.

Le travail de Neil et des membres du comité, la diversité de leurs points de vue, leur sagesse et leur implication ont grandement contribué à ce plan stratégique.



Gary Ursell, président
Conseil d'administration de VON Canada



Jo-Anne Poirier
Présidente et Chef de la direction



Réaliser de vrais changements dans le soutien à domicile et en milieu communautaire

Nous avons commencé à préparer le terrain d'un nouveau plan stratégique il y a un an. Nous avons alors entamé une réflexion sur nous-mêmes, puis nous avons demandé aux personnes qui bénéficient de nos services, et à beaucoup d'autres, ce que représentait VON à leurs yeux. Nous avons mené des recherches sur les perceptions des clients, des employés, des bénévoles, des donateurs et du grand public. Nous avons également interrogé de nombreux intervenants, notamment nos bailleurs de fonds.

Nous avons invité les répondants à réfléchir à ce qui est unique à VON, et à la valeur que nous proposons. Nous avons été ravis d'apprendre que pour beaucoup de gens, VON occupe une place à part dans le secteur de la santé.

- Nous avons appris que nous occupons une position privilégiée, celle d'un organisme de bienfaisance très bien ancré au niveau local qui inspire confiance. Les gens savent que nos motivations premières sont la compassion et le désir d'améliorer la qualité de vie de nos clients.
- Nous avons appris que bien des gens nous connaissent en tant que pionniers des soins à domicile au Canada. Ils voient que nous répondons aux besoins en matière de soins et de soutien à domicile et dans les communautés du pays depuis longtemps, ils savent que nous allons au-delà de la simple prestation de services pour envisager des solutions globales pour le secteur de la santé.
- Plus important encore, nous avons appris que nos répondants estiment que notre travail change bel et bien des vies parce que nous nous penchons sur la dimension humaine de nos services : nos clients et leur entourage. Fait particulièrement émouvant, certains nous considèrent même comme des membres de leur famille.

Ces recherches nous ont aidés à avoir une image plus claire de notre organisme, et elles ont ouvert la voie à une réflexion sur la meilleure façon d'articuler publiquement tous ses éléments. En nous appuyant sur les réponses et commentaires reçus, nous avons formulé une nouvelle vision, une nouvelle mission et de nouvelles valeurs pour VON, de nouvelles façons de parler de notre rôle et de notre impact, et nous avons défini une nouvelle identité visuelle que ce document concrétise.

Parallèlement à ce travail, nous avons lancé un processus officiel d'élaboration d'un nouveau plan stratégique qui nous mènera à l'année 2025. Nous avons commencé par examiner de manière réfléchie et franche ce que nous

faisons actuellement : ce en quoi nous excellons et, tout aussi important, les points que nous pourrions améliorer pour mieux servir nos clients, leur famille et le système de santé dans son ensemble. Nous nous sommes également penchés sur le cadre, actuel et futur, dans lequel nous opérons : les besoins, désirs et préoccupations des Canadiens, les tendances démographiques, les avancées technologiques ainsi que la structure et le rendement du secteur de la santé dans son ensemble.

Notre nouveau plan stratégique doit beaucoup à toutes les personnes qui ont été consultées lors de son élaboration. Il tire également parti des recherches et des observations de bien

d'autres, dont les ouvrages et les articles ont nourri notre réflexion et orienté les mesures que nous prévoyons prendre au cours des prochaines années.

Le plan énonce nos objectifs pour l'année 2025, ainsi que la stratégie globale qui nous aidera à les atteindre. Il indique où nous concentrerons nos efforts pour aider les personnes que nous servons et souligne nos engagements à l'égard de nos employés, bénévoles, partenaires et des gens qui nous appuient. Il guidera nos actions au cours des prochaines années et servira également d'outil pour identifier les réussites de nos nombreux employés et bénévoles et pour évaluer notre performance et en rendre compte. Nous avons hâte de collaborer avec vous pour donner vie à ce plan.

La nouvelle vision de VON exprime parfaitement notre ambition – que chaque vie soit vécue pleinement.

Vivez chaque jour est un appel lancé aux personnes qui bénéficient de nos services, à nos employés, à nos bénévoles et à tous ceux qui nous soutiennent par leurs dons. Cette phrase exprime le fait que, quelles que soient les circonstances, chaque journée a de la valeur et que tout le monde mérite de vivre chaque jour pleinement. C'est aussi une promesse que nous faisons aux personnes qui partagent leur journée avec nous : nous les aiderons à vivre pleinement chaque jour.

Groupe de travail sur la planification stratégique

Neil Stuart, président

Gary Ursell
Président du conseil d'administration

Malcolm Mercer
Vice-président du conseil d'administration

Peter Currie
Membre du conseil d'administration

Pete Larocque
Membre du conseil d'administration

Amy Lee
Membre du conseil d'administration

Marilyn Macdonald
Membre du conseil d'administration

Jim Merkley
Membre du conseil d'administration

Jo-Anne Poirier
Présidente et chef de la direction

Roxanne Anderson
Conseillère spécialisée

Beth Green
Vice-présidente Marketing, communications et philanthropie

Plan stratégique de VON

Horizon 2025

Réaliser de vrais changements dans le soutien à domicile et en milieu communautaire

Vision

Que chaque vie soit vécue pleinement.

Mission

Nous aidons les gens à vivre dans leur domicile et leur communauté en leur offrant le soutien et les soins dont leur famille et eux ont besoin.

Valeurs

Respect : nous offrons aux autres du soutien honnête, équitable et sans préjugé.

Compassion : nous écoutons et servons les gens avec humanité, empathie et attention.

Excellence : nous nous engageons dans toutes nos actions à améliorer le quotidien.



Notre objectif pour 2025

VON a un impact unique et précieux sur les personnes qui bénéficient de ses services de soins et de soutien à domicile et en milieu communautaire, ainsi que sur le secteur de la santé dans son ensemble. Nous sommes reconnus pour notre excellence, notre sens de l'innovation et notre leadership.

Notre stratégie

Nous renforcerons notre impact et assurerons notre longévité en fournissant soins et soutiens là où les besoins se font sentir, et en permettant et en accélérant la participation de nos clients, employés, bénévoles, membres, donateurs et partenaires à notre évolution.

Nous aidons nos clients à vivre chaque jour pleinement

Les soins et les services que nous fournissons sont centrés sur les besoins et les préférences de nos clients, de leur famille et de leur communauté.

- Permettre aux clients et à leurs proches de participer davantage aux soins, et leur donner un plus grand pouvoir décisionnel
- Aider les clients à atteindre les résultats qui comptent le plus pour eux
- Fournir d'excellents soins empreints de compassion aux clients et à leur famille
- Impliquer les conseillers des clients et des familles pour nous aider à améliorer continuellement notre travail

Nos employés et bénévoles sont le cœur de VON

Nos employés sont les meilleurs du secteur, ils savent qu'ils sont la clé de voûte d'un milieu de travail sain et mobilisé, et ils défendent la cause de VON et des personnes que sert notre organisation.

- Être l'organisation de choix dans le secteur des soins à domicile et en milieu communautaire pour les employés et les bénévoles
- Renforcer la capacité de leadership de nos employés et de nos bénévoles
- Veiller à ce que la santé et la sécurité des clients, des employés et des bénévoles soient au cœur de toutes nos activités
- Favoriser et promouvoir le rôle de champions des employés et bénévoles au service des clients de VON

Nos donateurs et alliés sont profondément attachés à notre travail

Nous avons une base croissante et très diverse de donateurs bien informés et fidèles, développée et gérée en partenariat avec nos sociétés communautaires.

- Démontrer comment les contributions des donateurs correspondent aux besoins des clients et des communautés
- Renforcer l'adoption de programmes intégrés de dons annuels, de dons planifiés et de dons majeurs
- Informer le public au sujet du travail, du rôle et de l'impact de VON

Nous sommes un leader dans notre secteur et un partenaire de choix du système de santé

Nous créons et promovons des services innovants, des pratiques exemplaires et d'autres initiatives dont le système de santé dans son ensemble bénéficie.

- Identifier les possibilités d'améliorer l'intégration des soins et les résultats
- Accroître le développement de pratiques et de services novateurs en partenariat avec d'autres acteurs du secteur.
- Informer nos partenaires aux façons dont VON peut contribuer à valoriser le système de santé

Notre infrastructure soutient et s'adapte à notre travail

Nos systèmes, processus, outils et pratiques nous positionnent pour l'excellence, la durabilité et la croissance en permettant à nos employés et bénévoles de donner le meilleur de leurs capacités.

- Fournir aux employés et aux bénévoles un meilleur accès à l'information, aux outils et aux systèmes qui favorisent la participation des clients et contribuent à améliorer les soins et le soutien offerts
- Démontrer notre capacité à mettre en œuvre des projets, des programmes et des initiatives



VON Canada est une pionnière du soutien à domicile depuis plus de 120 ans.

Aujourd'hui, notre organisation à but non lucratif continue d'inspirer confiance en travaillant avec ses clients, ses employés, ses bénévoles et ses partenaires pour apporter un soutien clinique, individuel et social aux personnes qui souhaitent demeurer là où elles se sentent le mieux : chez elles, dans leur communauté.

www.von.ca

No d'organisme de bienfaisance enregistré : #1294 82493 RR0001

VON est un organisme agréé avec mention d'honneur par Agrément Canada