

RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE VISUELLE^{MC}
CANADA

**Viser plus haut,
aller plus loin
2024-2028**



Table des matières

03

**Mission
Vision**

04

Valeurs

05

**Mettons tout en œuvre
pour bâtir un avenir
meilleur dès aujourd'hui**

07

**Notre parcours
jusqu'à présent**

09

**Donner vie au
quintuple objectif
Comment nous en
sommes arrivés là**

11

Ce que nous avons appris
Communication
Connexion
Collaboration
Cohérence

12-17

**Comment nous nous
y prendrons**
Objectif 1 : le client d'abord
Objectif 2 : élargir le champ
d'action
Objectif 3 : viabilité de
l'organisation

18

Mesurer notre succès

MISSION

Assurer la prestation de services de réadaptation et de soins de santé de haute qualité, intégrés et accessibles, qui permettent aux Canadiens touchés par une limitation visuelle de vivre leur vie comme ils l'entendent.

VISION

Optimiser la santé et l'autonomie de Canadiens ayant une perte de vision grâce à l'accès aux services, à la collaboration et à l'innovation.



VALEURS



RESPONSABILISATION

Nous donnons des moyens d'agir et nous sommes responsabilisés.



PASSION

Nous sommes plus forts que jamais grâce à une culture qui célèbre avec fierté les réalisations de nos clients et les nôtres. Notre travail nous tient à cœur, et cela se voit.



INNOVATION

Nous misons sur la réflexion prospective, la créativité et l'innovation pour répondre le mieux possible aux besoins de nos clients.



INTÉGRITÉ

Nous réservons aux autres le traitement que nous aimerions nous voir accorder. Nous sommes bienveillants, justes, honnêtes et respectueux, et nos décisions sont toujours marquées au coin de l'ouverture et de la transparence.



INCLUSION

Nous sommes ouverts à tous. Nous accueillons les différences et nous travaillons à éliminer les obstacles qui pourraient empêcher quiconque de s'investir résolument dans la société.



COLLABORATION

Nous apprécions le caractère unique des personnes et des points de vue. Nous pensons que le travail d'équipe est le fondement de la réussite et nous sommes fiers de travailler ensemble pour atteindre nos objectifs.

Mettons tout en œuvre pour bâtir un meilleur avenir dès aujourd'hui.

À l'aube d'un nouveau chapitre, nous sommes ravis de dévoiler l'aboutissement d'une année d'efforts visant à créer notre nouveau plan stratégique quadriennal novateur, intitulé « Viser plus haut, aller plus loin. »

Au cours de l'année écoulée, Réadaptation en déficience visuelle Canada (RDVC) s'est lancé dans l'élaboration d'un plan stratégique qui s'aligne sur le cadre Quintuple objectif, incarnant les principes de l'amélioration de l'expérience client, de meilleurs résultats en matière de santé et de bien-être, de la rentabilité, du bien-être des membres de l'équipe et de l'équité en matière de santé.

Viser plus haut, aller plus loin incarne notre vision collective de l'avenir. Ce plan définit nos priorités, consolide nos engagements et trace une voie claire vers la réalisation de nos rêves communs. C'est la base à partir de laquelle nous prendrons des décisions, allouerons des ressources et suivrons nos progrès, ce qui témoigne de notre engagement indéfectible en faveur de l'excellence.

Il est le fruit d'innombrables heures de travail d'équipe, de réflexions, d'idées et de points de vue divers émanant de nos employés, de notre communauté, de nos clients, de leurs



familles et de leurs soignants. La sagesse et l'orientation données par les membres de notre conseil d'administration et de nos comités ont également joué un rôle essentiel pour tracer notre voie.

Il ne s'agit pas d'un simple document; c'est la boussole qui nous guidera vers un avenir prospère pour nous et pour tous les Canadiens. Son succès dépend de l'impact significatif que nous aurons sur nos clients, leurs familles, la communauté des soins de santé et chaque membre de notre organisation.

Nous vous remercions d'emprunter ce parcours à nos côtés. Nous sommes enthousiastes à l'idée du chemin à parcourir et nous nous réjouissons à l'idée de franchir ensemble des étapes remarquables.

A handwritten signature in black ink that reads "Jennifer Urosevic".

Jennifer Urosevic
Présidente et chef de la direction,
Réadaptation en déficience
visuelle Canada



A handwritten signature in black ink that reads "John Magill".

John Magill
Président du conseil,
Réadaptation en déficience
visuelle Canada



Notre parcours jusqu'à présent.

Depuis le lancement de notre plan stratégique Viser plus haut en 2020, nous nous sommes engagés à suivre un parcours de transformation, avec pour objectif d'améliorer la vie des personnes vivant avec une limitation visuelle. Passer d'un organisme de bienfaisance à un prestataire de services de santé financé par les provinces marque une évolution stratégique de notre orientation organisationnelle et de notre viabilité.

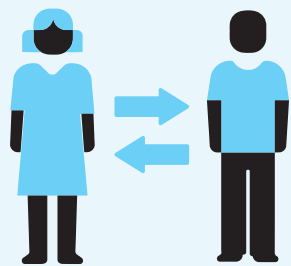
Ce changement nous a permis d'adopter une approche intégrée et exhaustive pour relever les défis en matière de soins de santé auxquels sont confrontés les Canadiens touchés par la cécité et la basse vision. Grâce à cette transition, nous renforçons notre engagement visant à améliorer l'accès aux services de santé, à aligner nos efforts sur des initiatives plus importantes dans le domaine de la santé et à garantir un impact plus durable sur le bien-être des personnes que nous servons.

L'environnement postpandémique a apporté à la fois des défis et des possibilités en ce qui concerne les besoins en matière de réadaptation et de soins de santé des Canadiens touchés par la cécité et la basse vision. Le recours accru aux plateformes virtuelles a ouvert de nouvelles voies pour suivre un apprentissage et obtenir des services à distance, permettant aux individus d'accéder à des services depuis le confort de leur domicile.

Toutefois, l'isolement résultant des restrictions liées à la pandémie a souligné la nécessité de répondre aux besoins spécifiques des personnes aveugles ou ayant une basse vision. Grâce à des efforts de collaboration et à des approches novatrices, nous sommes restés engagés envers nos clients et leurs besoins individuels.

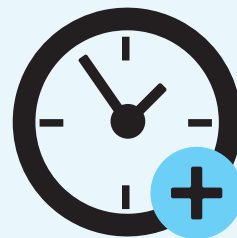
Nous sommes fiers de servir chaque année plus de 34 000 personnes ayant une perte de vision d'un bout à l'autre du pays, mais nous savons qu'il nous reste encore beaucoup à faire. Compte tenu du fait qu'environ 1,2 million de Canadiens s'identifient comme vivant avec une forme ou une autre de perte de vision, il est urgent de multiplier nos efforts et de veiller à ce que toutes les personnes ayant une perte de vision aient accès aux ressources et aux services essentiels qu'elles méritent.

Les principaux indicateurs atteints au cours des quatre dernières années



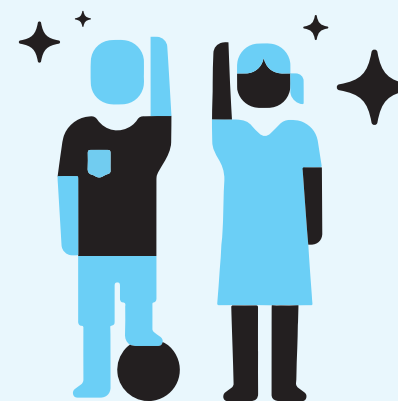
29 871

NOUVEAUX CLIENTS
RECOMMANDÉS



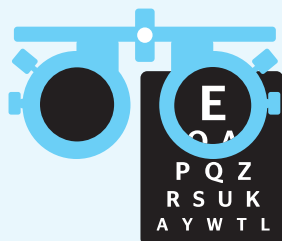
862 470

HEURES DE SERVICE
FOURNIS AUX CLIENTS



138 805

DES VIES ONT CHANGÉ



1 000 +

PERSONNES DÉFAVORISÉES ONT
BÉNÉFICIÉ D'UN DÉPISTAGE DE LA
RÉTINOPATHIE DIABÉTIQUE



18 000 +

PATIENTS ONT CONSULTÉ LA
CLINIQUE OPHTALMOLOGIQUE
MOBILE DANS PLUS DE
75 COMMUNAUTÉS.

Donner vie au quintuple objectif.

Le quintuple objectif est l'évolution du cadre de référence précédent qu'était le quadruple objectif dans le domaine des soins de santé (amélioration de l'expérience du patient, meilleurs résultats, réduction des coûts et bien-être du clinicien), qui englobe désormais une dimension supplémentaire : l'équité en matière de santé. Ce cadre holistique est au cœur des services de santé équitables, garantissant l'équité et la justice pour tous.

Le plan Viser plus haut, aller plus loin nous guide dans notre engagement visant à améliorer l'expérience du service à la clientèle, les résultats en matière de santé des clients et de la population, à garantir la stabilité et la valeur financières, à améliorer le bien-être des membres de notre équipe et à aborder de manière exhaustive la question de l'équité dans le domaine de la santé.

En tant que prestataire de services de santé regroupant les cinq dimensions, nous aspirons à mettre en place une approche globale de la prestation de services aux clients qui enrichit les diverses expériences et optimise les résultats, tout en gérant les coûts.

Nous créons un avenir qui répond à notre engagement commun en faveur de l'excellence, de l'équité et d'un service exceptionnel.

Comment nous en sommes arrivés là

Conformément à notre engagement « Plus forts ensemble » pris avec nos organismes partenaires INCA et Services communautaires Surdicécité d'INCA (SCS), nous avons veillé à ce que leurs précieuses contributions et idées soient entendues et mises en œuvre dans le cadre de notre objectif commun visant à uniformiser les règles du jeu et à améliorer les possibilités pour les Canadiens aveugles, ayant une limitation visuelle et sourds-aveugles.

L'élaboration du plan Viser plus haut, aller plus loin, permet de réaffirmer notre attachement à la transparence et à la collaboration. En nous appuyant sur les discussions approfondies, les contributions et les précieuses idées de notre équipe, de nos clients, de nos familles, de nos aidants et de nos partenaires, nous avons tracé une voie plus holistique, plus novatrice et plus prometteuse que jamais.

Notre plan stratégique capture de manière claire l'essence de notre vision commune et de notre engagement ferme envers notre objectif commun.

Plus forts ensemble



Avec qui nous avons collaboré



Nous nous sommes engagés auprès de **699 clients** dans le cadre de notre sondage sur la satisfaction de la clientèle.



Nous avons mené un sondage qualitatif ciblé auprès de plus de **1 400 répondants** d'un bout à l'autre du Canada.



Nous avons organisé **six groupes de discussion virtuels** avec des clients provenant de l'ensemble du pays.



Nous avons organisé **20 séances de consultation avec le conseil d'administration et les comités** et des séances d'engagement.



Nous avons consulté les employés à l'aide de **8 sondages à l'interne et de 4 groupes de discussion**.



Nous avons consulté des personnes ayant une limitation visuelle par l'intermédiaire de :

- groupes de personnes autochtones
- Adultes en âge de travailler
- Adultes âgés
- Adultes vieillissant à domicile



Nous avons consulté des partenaires de la communauté, tels que les suivants :

- Les parents d'enfants ayant une limitation visuelle
- Les ophtalmologues et les optométristes
- Les aidants familiaux et professionnels

Ce que nous avons appris

Nous nous sommes assurés que chaque voix est entendue, que chaque point de vue est valorisé et que chaque service est offert avec compréhension et empathie.

C'est pourquoi chaque élément du quintuple objectif est soutenu par quatre thèmes communs que nous appelons les quatre C : communication, connexion, collaboration et cohérence.

COMMUNICATION

Nos clients souhaitent disposer d'un plus large éventail de possibilités et de moyens pour entrer en contact avec l'organisation, ainsi que de plus d'informations sur les questions de santé oculaire, la technologie et les ressources communautaires.

CONNEXION

Établir davantage de liens au sein de la communauté de personnes vivant avec une perte de vision et de RDVC est une autre priorité pour nos clients. Il est essentiel de créer des connexions, qu'il s'agisse d'interactions plus nombreuses, de bulletins d'information trimestriels, d'offrir et de promouvoir des groupes de soutien, des événements ou un soutien en matière de santé mentale.

COLLABORATION

Nos clients souhaitent que RDVC continue à collaborer avec les professionnels de la santé afin d'éliminer les obstacles aux services de réadaptation visuelle. Ils souhaitent également pouvoir participer aux projets et aux initiatives, notamment en faisant part de leurs commentaires sur l'expérience client.

COHÉRENCE

RDVC comprend qu'il est essentiel de fournir des services fiables à nos clients. Ces derniers comptent sur nous pour veiller à ce que les ressources soient toujours disponibles et à ce que nous recherchions constamment des moyens novateurs d'améliorer et d'affiner la manière de fournir nos services, afin de rendre leur expérience plus harmonieuse et mieux intégrée.

Comment nous nous y prendrons.

« Je vous en suis à jamais reconnaissante. Cela a été ma seule bouée de sauvetage grâce à l'encouragement et la compréhension. Je vis seule et sans le soutien de RDVC, j'aurais abandonné comme je commençais à le faire. Les employés sont tellement bienveillants et patients, et très bien formés. »

- Katya N, Cliente de RDVC

Objectif 1 : Le client d'abord

Nos clients sont au centre de nos préoccupations, et nous leur offrons des parcours personnalisés en matière de perte de vision qui mettent l'accent sur le soutien et l'implication active. En embrassant la diversité culturelle, nous répondons à leurs besoins tout en mettant l'accent sur l'innovation pour améliorer leur expérience. Cette démarche centrée sur le client favorise des relations significatives et fait la promotion de l'autonomie, bâtissant ainsi une communauté plus forte.

Nous nous engageons à honorer et à respecter les différents besoins de nos clients.

Nous nous engageons à :

- Élaborer une stratégie de service inclusive qui respecte et célèbre la diversité culturelle de chaque client.
- Comprendre, traiter et surmonter les barrières linguistiques.
- Travailler en partenariat avec les prestataires de soins de santé autochtones, écouter, comprendre, collaborer et améliorer les services de réadaptation visuelle destinés aux communautés des Premières nations, des Métis et des Inuits.

Nous nous engageons à fournir des services et des ressources sans faille à chaque étape du processus.

Nous nous engageons à :

- Élargir notre soutien holistique en matière de santé mentale et de bien-être à toutes les personnes touchées par la cécité et la basse vision, dans toutes les provinces et tous les territoires.
- Fournir systématiquement des services fondés sur les preuves à chaque étape de la vie, en assurant la continuité et une expérience personnalisée.
- Défendre le bien-être des enfants, des jeunes et des familles touchés par la cécité ou ayant une basse vision, tout en plaidant en faveur de ressources accessibles.

Nous nous engageons à anticiper les nouveaux besoins de toutes les personnes touchées par la cécité ou ayant une basse vision et à y répondre.

Nous nous engageons à :

- Prendre l'initiative de rechercher, de tester et de mettre en œuvre de nouvelles technologies et de nouveaux modèles de soins afin d'améliorer nos services.

- Renforcer notre présence dans le paysage des données de santé afin de consolider les soins intégrés et de nous positionner en tant que porte-parole et contributeur influent.
- Affecter de manière stratégique des ressources pour élaborer et mettre en œuvre des programmes novateurs qui répondent de manière proactive aux priorités actuelles et futures des clients.

Nous nous engageons à fournir des services inégalés, en nous efforçant d'obtenir des résultats optimaux pour nos clients grâce à nos excellents services.

Nous nous engageons à :

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'engagement des clients visant à améliorer leur parcours, à favoriser l'apprentissage continu en tenant compte de leurs expériences et à tirer parti des informations disponibles pour prendre des décisions commerciales éclairées.
- Évaluer les nouveaux services et ceux qui sont normalisés afin d'améliorer les résultats pour les clients
- Respecter notre engagement à l'égard de notre modèle de service accrédité, de nos politiques et de nos meilleures pratiques, garantissant ainsi l'excellence du service.

« La clinique ophtalmologique mobile me permet de rendre la pareille à des communautés du Nord de l'Ontario, grâce à mes services de résident, ophtalmologiste praticien et membre du conseil médical consultatif. Les patients, les familles et les communautés sont toujours très reconnaissants de pouvoir recevoir des soins plus près de chez eux, ce qui réduit le fardeau des déplacements sur de longues distances. J'ai toujours hâte de rencontrer des patients agréables, d'explorer de nouvelles régions rurales de l'Ontario et de travailler avec l'équipe passionnée du camion-remorque de soins oculaires. »

- Christine Law, MD FRCS(D) DABO, Ophtalmologie pédiatrique et Strabisme adulte,
Département d'ophtalmologie de Queen's University



Objectif 2: Élargir le champ d'action

Notre ambition est de redéfinir le paysage de la réadaptation en déficience visuelle, d'établir de nouvelles références et d'accroître la sensibilisation du public. Nous donnons la priorité à la connexion, aux partenariats en collaboration et à l'atteinte des communautés mal desservies afin de veiller à ce que toutes les personnes touchées par la perte de vision aient accès à l'aide dont elles ont besoin. Notre objectif est d'intégrer de manière transparente les services de réadaptation en déficience visuelle, en donnant la priorité à l'inclusion et à l'équité afin d'avoir un impact significatif sur la vie de nos clients.

Nous nous engageons à favoriser les collaborations à long terme.

Nous nous engageons à :

- Écouter activement nos clients, apprendre d'eux et collaborer de manière significatives avec eux.
- Encourager et soutenir notre équipe de champions en matière de perte de vision en établissant des liens ancrés avec les partenaires, les collaborateurs et les clients.
- Créez des partenariats stratégiques qui entraînent de meilleurs résultats en matière de santé pour nos clients

Nous nous engageons à travailler en partenariat avec les communautés mal desservies afin d'améliorer l'accès aux services de réhabilitation en déficience visuelle.

Nous nous engageons à :

- Élargir l'accès au dépistage visuel dans les communautés mal desservies.
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie nationale avec les populations défavorisées.
- Donner un accès équitable à la réadaptation en déficience visuelle, quelle que soit leur classe sociale.

- Mettre en œuvre une stratégie nationale visant à fournir des services dans les zones rurales et éloignées, afin que les personnes puissent accéder aux services peu importe leur lieu de résidence.

Nous nous engageons à tirer parti des relations avec les professionnels de la santé pour intégrer les services de Réadaptation en déficience visuelle Canada dans le continuum des soins de santé.

Nous nous engageons à :

- Entretenir des collaborations avec des organisations paramédicales en vue d'intégrer les services de réadaptation visuelle, tout en renforçant les partenariats existants.
- Accroître la notoriété de la marque grâce à une promotion active de RDVC auprès des professionnels de la santé, en positionnant notre organisation comme un partenaire essentiel.
- Mettre en œuvre un modèle de soins de santé intégrés et un programme de « réponse rapide » au sein de chaque province et territoire.

« La possibilité de relever de nouveaux défis et d'acquérir de nouvelles compétences dans un environnement sûr et positif a renforcé ma volonté de travailler à RDVC. Lorsque j'ai décidé d'explorer un autre type de résolution de problèmes au sein de l'organisation, j'ai été accueilli à des tables inhabituelles et soutenu par une excellente équipe de direction. Mes idées et mes points de vue ont été appréciés, ce qui a renforcé ma confiance dans le domaine. Lorsqu'un poste de gestion s'est libéré, je me suis senti prêt à relever ce nouveau défi, et je suis heureux d'évoluer dans cette fonction depuis plus d'un an déjà. »

- Matt Ellies,
Responsable de l'intégration des soins de santé



Objectif 3 : Viabilité de l'organisation

À RDVC, l'excellence est au cœur de nos préoccupations. Nous encourageons une culture d'apprentissage et de croissance continue où les employés sont habilités à mener les activités et à se remettre en question. Notre priorité principale est de constituer une équipe diversifiée et dynamique qui reflète les communautés que nous servons, afin d'assurer l'inclusion, la compréhension et l'empathie dans chaque interaction. Notre stratégie financière consiste à diversifier les sources de financement et à réclamer des ressources pour soutenir une organisation solide et offrir des services essentiels, afin d'assurer un soutien constant à la réadaptation en déficience visuelle, aujourd'hui et à l'avenir.

Nous nous engageons à investir dans nos employés afin d'enrichir leur vie professionnelle.

Nous nous engageons à :

- Placer la santé et le bien-être de nos employés au cœur de notre culture.
- Cultiver une « culture de l'opportunité » afin que nos employés puissent s'épanouir au sein de l'organisation.
- Élargir les possibilités d'avancement professionnel pour les employés.

Nous nous engageons à développer notre main-d'œuvre pour répondre aux besoins de nos clients, aujourd'hui et demain.

Nous nous engageons à :

- Collaborer avec les institutions académiques pour former le personnel et mettre en lumière les possibilités de carrière au sein de notre organisation.
- Diversifier notre main-d'œuvre pour qu'elle soit inclusive, représente nos clients et réponde aux besoins des communautés que nous servons.

- Tirer parti de la technologie pour améliorer et optimiser les ressources humaines et les prestations de services.

Nous nous engageons à être financièrement viable pour répondre aux besoins de tous les clients qui vivent avec une perte de vision.

Nous nous engageons à :

- Diversifier notre portefeuille financier.
- Créer un fonds d'innovation pour soutenir la création de nouvelles initiatives stratégiques.
- Plaider en faveur d'investissements publics pour financer des programmes novateurs.



Mesurer notre succès.

Dans le cadre de notre plan Viser plus haut, aller plus loin, il est essentiel de mesurer activement nos progrès et nos réussites tout en respectant notre engagement en matière de transparence et de responsabilité. RDVC s'engage à rendre compte régulièrement de ses résultats et à les partager non seulement avec ses clients et ses bailleurs de fonds, mais aussi avec tous ceux qui jouent un rôle à l'égard de sa mission. Ce faisant, nous visons à favoriser un sentiment de confiance et de collaboration au sein de nos communautés.

Mais pourquoi accordons-nous autant d'importance à la mesure? La réponse est simple : les données sont la clé de l'amélioration de la qualité de nos services et de l'ensemble de l'expérience client. Les informations que nous recueillons par le biais de diverses mesures permettent à RDVC d'identifier les domaines dans lesquels nous excellons et ceux qui doivent être améliorés.

Ces informations précieuses nous permettent de peaufiner nos stratégies, de prendre des décisions éclairées, d'améliorer l'expérience client et, en fin de compte, de consolider l'impact de notre travail. Notre attachement à la mesure témoigne de notre engagement indéfectible à fournir les normes les plus élevées de service et de soutien à ceux que nous servons.

Comment assumerons-nous notre responsabilité?



LE CLIENT D'ABORD

Nous démontrerons que nous nous engageons à donner la priorité à nos clients en menant des sondages de satisfaction semestriels et en organisant des groupes de discussion trimestriels. Ces mesures nous aideront à évaluer l'efficacité avec laquelle nous répondons à leurs besoins culturels et socio-économiques particuliers.



UNE PORTÉE PLUS LARGE

Nous quantifierons nos efforts de sensibilisation communautaire en suivant le nombre de collaborations établies avec des partenaires de la communauté et en évaluant notre impact grâce à l'augmentation du nombre de clients issus de communautés sous-représentées. En outre, nous surveillerons l'intégration des services de réadaptation en déficience visuelle dans le continuum des soins de santé en suivant les références des prestataires de soins de santé et en analysant les résultats pour les patients.



VIABILITÉ ORGANISATIONNELLE

Nous utiliserons des outils d'évaluation normalisés et validés au niveau international pour évaluer l'efficacité de nos services. Grâce à l'accréditation, nous continuerons à respecter les meilleures pratiques et à maintenir des normes strictes de qualité des soins aux clients en contrôlant, en évaluant et en améliorant continuellement nos services.

RÉADAPTATION

EN DÉFICIENCE VISUELLE^{MC}

CANADA

Réadaptation en déficience visuelle Canada (RDVC) est un organisme national de soins sans but lucratif et le chef de file de la prestation de thérapies de réadaptation et de services de soins de santé pour des personnes vivant avec une perte de vision.

Chaque année, nos services de réadaptation aident plus de 36 000 Canadiens vivant avec une perte de vision à accomplir des activités de la vie quotidienne en toute sécurité et avec confiance.

Visionlossrehab.ca

info@vlrehab.ca

1 844 887-8572

f /VisionLossRehabCanada

X @visionlossrehab

in /company/visionlossrehab

▶ @visionlossrehabilitationcanada

