

# Société canadienne de l'ouïe

PLAN STRATÉGIQUE 2020-2025



# Plan stratégique 2020-2025

Des recherches qualitatives et quantitatives approfondies ont été menées pour garantir l'élaboration d'une stratégie hautement factuelle.



## Recherche primaire externe (BrandMap™)

Enquête menée auprès de trois publics: les clients, les donateurs et les employés



## Entretiens avec le personnel de la direction

Entretiens avec les dirigeants, les cadres supérieurs et les membres du conseil d'administration (anciens et actuels)



## Recherche secondaire sur l'environnement

Recherche approfondie dans de nombreuses dimensions: tendances environnementales/industrielles, partenaires, comparateurs, clients et organisation



## Audit des communications concurrentielles

Recherche secondaire approfondie pour comprendre les éléments suivants par rapport à tous les comparateurs: positionnement, proposition de valeur, architecture de marque, messagerie clé

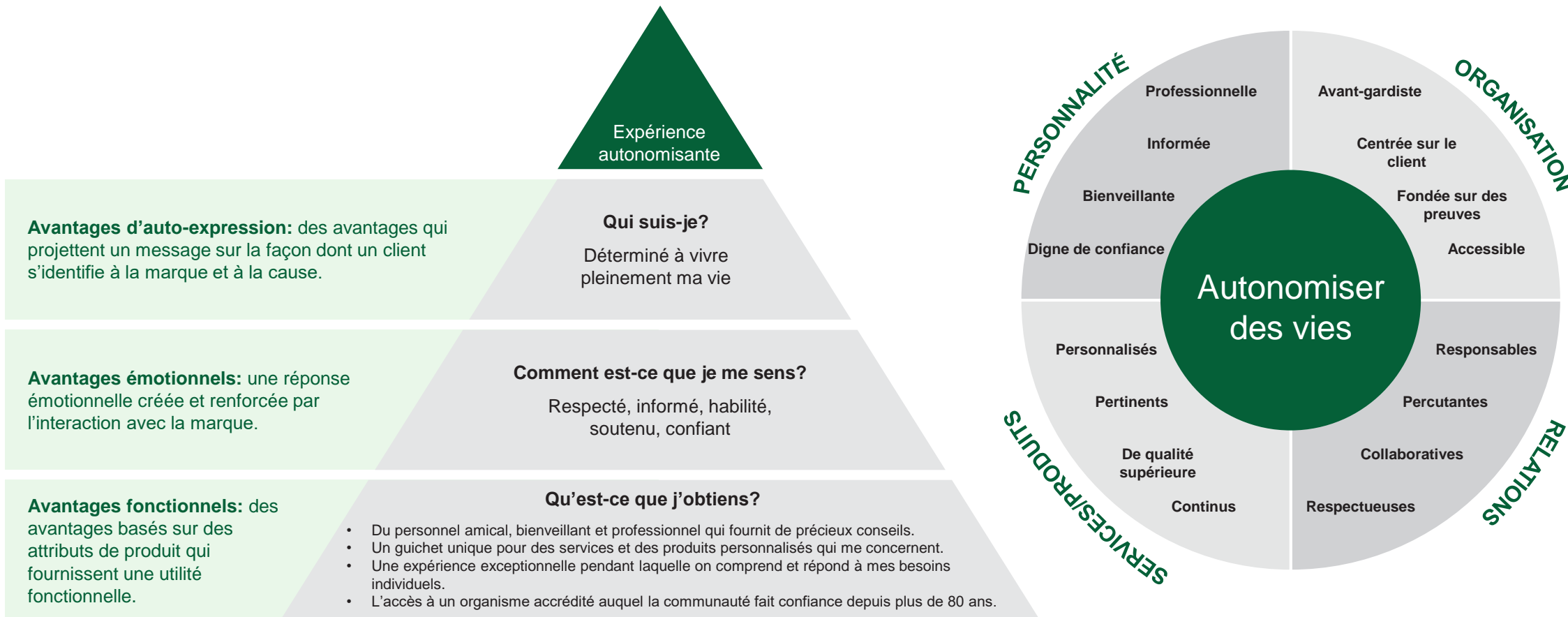


## Contribution des données et recherches existantes de la SCO

Utilisation du contenu et de la recherche existants de la SCO comme intrants pour notre analyse, notamment: des études sur le rythme de travail des employés, des verbatim des groupes de discussion entre clients, des études de satisfaction des clients et des plans stratégiques/opérationnels

# Plan stratégique 2020-2025

## Proposition de valeur client et ADN de marque de la Société canadienne de l'ouïe



# Carte stratégique 2020-2025

## Rayonnement de la marque

<b>VISION</b>	Une société accessible pour les Canadiens sourds et malentendants.			
<b>MISSION</b>	Devenir le principal organisme offrant des services et des produits professionnels qui permettent aux Canadiens sourds et malentendants de surmonter les obstacles à la participation.			
<b>VALEURS:</b> bienveillance, responsabilité, respect, éthique (B.R.R.E)				
<b>PROMESSE DE LA SCO:</b> Autonomiser des vies				
<b>PILIER</b>	<b>Excellence de la performance</b>	<b>Parcours client et donateur exceptionnel</b>	<b>Fournisseur de services innovant</b>	<b>Organisation d'apprentissage continu</b>
<b>But</b>	Adopter une culture de qualité, de performance et de responsabilité	Offrir un service client inégalé	Démontrer notre leadership dans l'industrie grâce à des services pertinents et percutants	Être reconnu comme un leader d'opinion par la création, la collecte et la diffusion de renseignements et d'expertise
<b>Objectifs</b>	S'engager envers la qualité et la sécurité	Créer un modèle de prestation de services de continuum de soins	Développer les services de base	Investir dans la pratique professionnelle
	S'engager envers la performance et la responsabilité			
	S'engager envers la vie privée	Commercialiser les services de la SCO CCS de façon efficace	Développer des partenariats stratégiques	Établir une entreprise de connaissances de la SCO
<b>FACTEURS</b>	Ressources financières • Stratégies en milieu de travail • Technologie • Marketing			

## Résumé de la carte stratégique

Le plan stratégique 2020-2025 a pour but de soutenir la vision audacieuse de la Société canadienne de l'ouïe consistant à créer une société accessible pour les Canadiens sourds et malentendants. Après avoir consulté les nombreuses communautés que nous servons, ainsi que les partenaires qui nous aident à fournir les services, nous avons élaboré un plan qui nous permettra d'atteindre l'état escompté.

Nous croyons que la SCO joue un rôle essentiel quant à la prestation de services et à l'offre de produits professionnels qui permettent aux personnes sourdes et malentendantes de surmonter les obstacles à la participation. Il s'agit du cœur de notre mission.

L'objectif du plan stratégique est de s'engager davantage et de mieux servir divers groupes, en plus d'améliorer nos services professionnels et notre offre de soins pour devenir le fournisseur de services de santé auditive le plus complet et novateur au Canada. Nous savons que l'organisation actuelle devra évoluer de façon significative. Afin de concrétiser cet objectif, la Société canadienne de l'ouïe s'engage à respecter quatre priorités stratégiques globales.



## Promesse de la SCO: autonomiser des vies

Nous promettons d'aider nos clients à vivre pleinement. Nous fournissons des services fiables et personnalisés, permettant à chaque personne de relever ses propres défis et de devenir indépendante. Grâce à notre personnel amical, bienveillant et professionnel, nos clients ont la certitude d'obtenir des résultats exceptionnels.

## Valeurs de la SCO

Nos valeurs guident nos gestes et nos décisions en tant qu'organisation. Elles sont au cœur de notre culture et résultent de 80 ans de prestation de services de qualité supérieure. C'est donc important pour nous. Nous sommes soucieux d'autonomiser la vie de nos clients, des partenariats significatifs, de chaque interaction avec le client et de favoriser l'innovation dans le domaine de la santé auditive. Ces valeurs nous représentent et dirigent tout ce que nous faisons.

**VALEURS:** bienveillance, responsabilité, respect, éthique (B.R.R.E)

- **BIENVEILLANCE:** nous offrons un parcours client continu empreint d'empathie et de compassion.
- **RESPONSABILITÉ:** nos clients et leurs familles peuvent nous faire confiance lorsque nous prenons des décisions.
- **RESPECT:** nous faisons preuve de respect envers tout le monde et soutenons la diversité de nos communautés.
- **ÉTHIQUE:** nous respectons les normes d'intégrité et de responsabilité professionnelle les plus élevées.

## Piliers et objectifs stratégiques

### **Excellence de la performance**

La Société canadienne de l'ouïe s'engage à améliorer la qualité des services et des produits offerts à tous les clients clés. Nous devons donc comprendre la signification de « qualité » pour chacun de nos groupes et répondre aux besoins de manière cohérente. La SCO mettra en pratique des mesures de rendement pour assurer un alignement continu avec les principaux moteurs de l'impact des parties prenantes et adaptera le tout selon un état d'esprit et une culture basés sur les résultats.

### **Parcours client exceptionnel**

La Société canadienne de l'ouïe met les gens au premier plan depuis plus de 80 ans. Nous sommes attentifs et répondons aux besoins de chacun. En conséquence, nous nous engageons à toujours être à l'écoute de nos clients et à améliorer la prestation de nos services selon l'évolution des besoins. Nous nous efforçons d'offrir une expérience harmonieuse et basée sur un ensemble cohérent de valeurs et ce, peu importe le type de client ou le service dans notre organisation.



## Piliers et objectifs stratégiques (suite)

### Fournisseur de services innovant

La Société canadienne de l'ouïe reconnaît que le domaine de la santé auditive est en constante évolution et nous nous efforçons de garder une longueur d'avance. Nous offrirons davantage de services de base et développerons des partenariats significatifs afin de répondre efficacement aux besoins de nos clients et d'être en tête de l'industrie. Nous savons que l'innovation n'a de sens que si elle génère un impact positif concret auprès de nos clients. C'est pourquoi nous nous engageons à mettre cette innovation en pratique.

### Organisation d'apprentissage continu

Nous voulons exceller, c'est pourquoi nous travaillons continuellement pour améliorer notre propre expertise et faire avancer l'industrie dans son ensemble. Nous nous efforçons d'être reconnus comme un leader d'opinion dans le domaine de la santé auditive par la création, la collecte et la diffusion de renseignements et d'expertises. Nous adopterons une éthique d'apprentissage continu pour poursuivre notre mission et faire avancer tous les domaines de notre organisation.



## Facteurs de réussite

Les facteurs de réussite sont les éléments sous-jacents et fondamentaux du plan stratégique. Ils représentent des domaines prioritaires de notre organisation qui permettent la réalisation de notre vision, de notre mission, de nos objectifs et du plan stratégique global.

## Conclusion

Les éléments du plan stratégique forment collectivement le contenu d'une feuille de route ambitieuse en matière de croissance et d'impact. L'évolution sur cinq ans est substantielle, mais la Société canadienne de l'ouïe s'engage à respecter une série d'objectifs tactiques et orientés vers l'action qui nous permettront d'avancer de façon réaliste vers l'état futur escompté, de mesurer notre succès en cours de route et de communiquer notre impact de façon plus générale.

Nous comprenons l'importance de nos services dans l'autonomisation des vies et l'élimination des obstacles et nous y accordons une grande importance. Nous nous engageons donc à être à l'écoute de nos clients, à innover en matière de services pour mieux répondre aux besoins, à offrir des services sécuritaires et de qualité supérieure et à demeurer à la fine pointe de la connaissance quant aux soins de santé auditive.

Nous pourrions ensemble créer une société accessible pour tous les Canadiens sourds et malentendants.