

Moteurs de changement

Voici les six moteurs de changement qui façonneront l'avenir de notre organisation. Ils guideront nos actions vers l'atteinte de nos objectifs d'entreprise et ils nous amèneront à dépasser les attentes de nos clients et du gouvernement.

1. Clientèle

Aujourd'hui
Service variable

Mesures stratégiques

- Sondage du degré de satisfaction de la clientèle par l'entreprise
- Indicateurs de performance (par zone, division, etc.)
- Résultats des études sur la satisfaction de la clientèle (par zone, division, etc.)

Futur
Service uniforme et de qualité élevée

Initiatives stratégiques

- Uniformisation des processus : identifier, prioriser et implanter un processus en vue de l'uniformisation
- Stratégie de communication avec la clientèle (Voix du client)

4. Opérations

Aujourd'hui
Processus autonomes

Mesures stratégiques

- Revenus par employé
- Valeur des projets d'amélioration de la performance

Futur
Processus harmonisés

Initiatives stratégiques

- Uniformisation des processus : identifier, prioriser et implanter un processus en vue de l'uniformisation
- Mettre sur pied un Bureau de l'amélioration des processus
- Mettre sur pied des centres d'excellence

2. Services

Aujourd'hui
Services prévus dans le mandat

Mesure stratégique

- Revenus provenant de clients actuels et de nouveaux clients

Futur
Nouveaux services et nouveaux clients

Initiatives stratégiques

- Accroître la clientèle – ajouter les soins de longue durée, les foyers de soins et d'autres organisations ou ministères du gouvernement
- Offre de services accrue pour les clients actuels
- Gestion de projets et élaboration de dossiers d'analyse pour des initiatives provinciales
- Utilisation et intégration accrues de la technologie dans le système

5. Employés

Aujourd'hui
Sentiment de démobilitation

Mesures stratégiques

- Sondage de la mobilisation des employés
- Rétention des employés
- Assiduité
- Postes comblés à l'interne

Futur
Sentiment de fierté et d'appartenance

Initiatives stratégiques

- Processus de gestion de la performance des employés
- Processus de planification de la relève / cheminement de carrière
- Accroître le perfectionnement professionnel axé sur les compétences, le leadership et l'encadrement
- Adopter un modèle de rémunération juste et équitable

3. Résultats

Aujourd'hui
Économies / Évitements de coûts

Mesures stratégiques

- Valeur des économies du système et avantages obtenus
- Indicateurs de performance par secteur d'activité
- Amélioration/renouvellement de l'infrastructure

Futur
Économies et valeur à long terme

Initiatives stratégiques

- Activités conjointes d'identification, de planification et d'exécution des initiatives partagées
- Prioriser et exécuter des occasions clés de collaborer pour réaliser des économies et ajouter de la valeur
- Renouveau de la chaîne d'approvisionnement
- Suivi et compte rendu des avantages obtenus
- Miser sur les relations stratégiques avec le milieu des fournisseurs

6. Ressources

Avant
Le budget influence la stratégie

Mesures stratégiques

- Taux d'achèvement des initiatives stratégiques
- Dépenses réelles comparativement aux prévisions budgétaires

Après
La stratégie influence le budget

Initiatives stratégiques

- Mise en place du tableau de bord équilibré
- Élaborer un processus budgétaire pour appuyer la réalisation des initiatives stratégiques
- Communication concertée avec les partenaires du système de santé à propos des rôles, des responsabilités et des réalisations