

# Visez plus haut - Rêvez plus grand

Plan stratégique 2023 - 2028

**SERVICES  
COMMUNAUTAIRES  
SURDICÉCITÉ**

**INCA**







## Vision

Être le principal fournisseur de services pour les membres de la communauté des personnes sourdes et aveugles au Canada.

## Mission

Offrir des services de soutien personnalisés, dirigés par des Canadiens qui sont sourds et aveugles leur permettant de maximiser leur indépendance et leur engagement avec le monde qui les entoure.

## Valeurs

### Passion

Nous sommes passionnés par ce que nous faisons pour soutenir nos clients.

### Collaboration

Nous pratiquerons la collaboration dans la façon dont nous respectons nos engagements.

### Leadership

Nous démontrerons continuellement notre capacité à exercer du leadership dans notre domaine par le prisme d'un objectif national.

### Intégrité

Nous conserverons la confiance de nos clients et de nos partenaires, tout en respectant les normes les plus rigoureuses en matière d'éthique et de responsabilité.

### Aspiration

Nous continuerons à défendre les rêves, les aspirations et les objectifs illimités de la communauté des personnes sourdes et aveugles.

# L'avenir des services pour personnes sourdes et aveugles

## Message de la présidente du conseil d'administration et de la vice-présidente

À ce jour, on estime à quelque 466 000 le nombre de Canadiens âgés de plus de 15 ans qui vivent avec un certain degré de double perte sensorielle. Bien que les besoins soient criants, l'accès équitable aux services demeure un obstacle majeur au sein la communauté canadienne des personnes sourdes et aveugles.

Au cours des cinq dernières années, nous avons assisté à un mouvement de changement. De plus en plus de provinces et de communautés font valoir et priorisent la nécessité d'offrir des services aux personnes sourdes et aveugles d'un océan à l'autre.

Ces changements ont représenté des étapes cruciales pour notre communauté, **mais ce n'est pas assez.**

Il existe encore d'innombrables Canadiens sourds et aveugles qui n'ont toujours pas accès aux services essentiels dont ils ont besoin, simplement en raison de l'endroit où ils résident.

## L'heure du changement a sonné.

Nous devons travailler ensemble pour trouver des moyens nouveaux et novateurs qui feront en sorte que les Canadiens sourds et aveugles aient tout ce dont ils ont besoin, ce qu'ils veulent et ce qu'ils méritent pour mener une vie sécuritaire, autonome et épanouissante.

Nous sommes fiers de présenter **Visez plus haut - Rêvez plus grand**, notre nouveau plan stratégique quinquennal conçu pour nous aider à mieux servir la communauté canadienne des personnes sourdes et aveugles.

Ce plan n'est qu'un début. Nous apprendrons et nous nous adapterons en continu afin de fournir le meilleur service possible à la communauté des personnes sourdes et aveugles, et nous y parviendrons en plaçant leur voix au centre de notre processus décisionnel.

Ensemble, nous plaiderons pour un avenir sans limites pour les Canadiens sourds et aveugles, nous plaiderons pour un avenir où ces Canadiens pourront avoir accès aux services dont ils ont besoin, peu importe où ils résident.



**Penny Bennett**  
Présidente du conseil  
d'administration  
Services communautaires  
Surdicécité d'INCA



**Sherry Grabowski**  
Vice-présidente  
Services communautaires  
Surdicécité d'INCA



# Le chemin à parcourir

## Coup d'œil sur notre plan stratégique

Depuis plus de 60 ans, Services communautaires Surdicécité d'INCA travaille de concert avec la communauté des personnes sourdes et aveugles pour offrir du soutien spécialisé et des services d'urgence aux personnes qui vivent avec une perte d'audition et de vision.

Aujourd'hui, nous servons des Canadiens sourds et aveugles dans trois provinces canadiennes : l'Ontario, la Saskatchewan et la Colombie-Britannique. Allant de l'avant, nous espérons continuer à étendre nos services de soutien à l'ensemble des Canadiens sourds et aveugles.

## Nos clients ont ouvert la voie

Pendant l'élaboration de notre plan stratégique, nous avons lancé notre processus d'écoute et de recherche le plus étendu à ce jour. Des consultations communautaires nous ont permis de recueillir des commentaires de plus de 750 parties prenantes par la tenue de groupes de discussion confidentiels composés de clients de SCS aux quatre coins du Canada, représentant la totalité des régions que nous servons.

Grâce à ces consultations, nous espérons comprendre comment mieux servir notre communauté alors que nous continuons à nous développer et à étendre la portée de nos actions. Il est important de noter que nous avons appris beaucoup plus qu'il est possible de présenter dans ce seul document. Nous utiliserons ce que nous avons appris pour nous orienter dans l'adaptation et le développement de nos services. Nous voulons nous assurer de pouvoir continuer à fournir des services de grande qualité qui font une différence, maintenant et dans l'avenir.



### Plongez dans notre histoire.

Consultez [servicessurdicecite.ca/propos-de-nous/notre-histoire](https://servicessurdicecite.ca/propos-de-nous/notre-histoire) pour en savoir plus.

Bien que de nombreuses choses aient changé depuis l'établissement initial de nos services, notre objectif demeure inchangé : fournir à notre clientèle des services qui sont d'une qualité exceptionnelle et qui sont animés par notre communauté.



## Nos engagements

À partir des principaux commentaires formulés dans le cadre de nos consultations, nous avons établi quatre engagements pour le présent plan stratégique :

- **Renforcer et élargir les partenariats** : En tirant parti de partenariats nouveaux et existants à l'échelle nationale et internationale, nous serons mieux outillés pour amplifier les voix des membres de notre communauté et plaider en faveur d'un meilleur avenir pour les Canadiens sourds et aveugles.
- **Miser sur l'innovation et la technologie** : En intégrant des technologies novatrices à nos modèles de prestation de services, nous serons mieux outillés pour entrer en communication avec un plus grand nombre de Canadiens sourds et aveugles que jamais auparavant et pour les soutenir.
- **Développer nos ressources en talents** : Nous travaillerons de concert avec nos équipes pour renforcer leurs compétences et investir dans leur développement professionnel. Par ailleurs, nous continuerons à former la prochaine génération d'accompagnateurs et d'instructeurs en littératie passionnés pour nous assurer que nous sommes en mesure de fournir un soutien fiable aux clients d'un océan à l'autre.
- **Assurer viabilité et transparence sur le plan organisationnel** : Nous nous efforcerons de mettre en œuvre des pratiques transparentes et responsables, créant ainsi une culture axée sur l'innovation et l'excellence.



# Renforcer et élargir les partenariats

Notre communauté est vraiment notre principal atout. Ensemble, nos partenaires, clients, parties prenantes et alliés ont travaillé sans relâche pour défendre un avenir meilleur aux côtés des membres de l'ensemble de la communauté des personnes sourdes et aveugles. Mais nous ne pouvons pas le faire en agissant seuls.



C'est en renforçant et en élargissant nos partenariats à l'échelle nationale et internationale que nous pourrons nous assurer de continuer à fournir un soutien durable et des services de grande qualité aux membres de la communauté des personnes sourdes et aveugles.

## Comment nous y parviendrons

- Nous travaillerons ensemble **avec les gouvernements provinciaux et fédéral** pour conclure des accords de financement à long terme afin d'étendre notre action dans les provinces que nous desservons actuellement et de rechercher des occasions à saisir dans les territoires d'un bout à l'autre du Canada où nous ne sommes pas présents à l'heure actuelle.
- **Avec nos partenaires d'INCA et de Réadaptation en déficience visuelle Canada**, nous donnerons plus de poids à notre engagement « Plus forts ensemble » afin d'accomplir beaucoup plus que ce que nous pourrions faire seuls. Ensemble, nous continuerons à explorer des stratégies de programmes d'emploi personnalisés et à développer des ressources tout en travaillant avec les employeurs et les employeurs potentiels.
- **Avec des organismes et fournisseurs communautaires**, nous travaillerons en collaboration pour soutenir la communauté des personnes sourdes et aveugles en identifiant d'autres organismes et en cherchant à conclure des accords de services partagés et de possibilités de collaboration - tout en mettant l'accent sur la santé mentale, le logement et le vieillissement chez soi.

## Nos partenaires

Dans le cadre de son engagement « Plus forts ensemble », Services communautaires Surdicécité d'INCA travaille en collaboration avec ses deux organismes affiliés, INCA et Réadaptation en déficience visuelle Canada, afin d'offrir un soutien global à leur communauté commune et d'unir leurs forces pour les enjeux qui comptent le plus.



**RÉADAPTATION**  
**EN DÉFICIENCE VISUELLE**  
CANADA





# Adopter l'innovation et la technologie

Comme l'expansion est essentielle pour assurer l'accès aux services, nous continuerons à explorer les innovations qui soutiennent le développement de la disponibilité et de l'accessibilité des accompagnateurs en temps opportun.

C'est en misant sur l'innovation et en tirant parti de la technologie que nous aidons nos clients à mener une vie plus épanouie et à exercer du leadership dans notre domaine.

## Comment nous y parviendrons

- **Nous continuerons à tester et à étudier** des technologies accessibles proposées par des organisations du monde entier.
- **Nous travaillerons de concert avec nos partenaires** pour garantir à nos clients un accès accru à des groupes de soutien par les pairs et de réseautage.
- **Nous plaiderons en faveur de fonds gouvernementaux** pour soutenir des technologies de communication modernes, le partage d'information et l'utilisation accrue de formats accessibles, de dispositifs de sécurité et de matériel abordable pour les clients.



# Développer nos ressources en talents



Les employés de Services communautaires Surdicécité d'INCA sont la force de l'organisation. Jour après jour, notre extraordinaire équipe se surpasse pour offrir un service et un soutien exceptionnels à nos clients. Depuis le début, nous avons entendu d'innombrables histoires et témoignages de clients dans des communautés partout au pays, tous portant le même message : notre personnel se soucie profondément de ce qu'il fait et des personnes qu'il soutient.

Alors que notre organisation continue de croître et de s'étendre afin de mieux soutenir un plus grand nombre de Canadiens qui sont sourds et aveugles, nous devons développer nos ressources en talents afin de nous assurer que nos équipes peuvent continuer à offrir des services de grande qualité et axés sur la clientèle.

## Comment nous y parviendrons

- **Nous élaborerons une stratégie de recrutement robuste** afin de réunir une équipe d'employés et de bénévoles engagés, compétents et passionnés d'un bout à l'autre du pays.
- **Nous mettrons au point un programme de formation** afin de rendre notre processus d'accueil plus efficace et nous favoriserons l'acquisition de compétences et le développement professionnel continu du personnel et des bénévoles.
- **Nous passerons en revue et améliorerons** notre régime actuel de rémunération globale en tenant compte des tendances actuelles, des normes du secteur et de l'évolution démographique pour soutenir le personnel.



« J'adore ce que je fais. Je trouve qu'être accompagnatrice est un privilège, tout comme c'est de savoir que je suis invitée dans la vie de mes clients et que je suis une ressource qui les aide à être exactement ce qu'ils sont censés être. C'est un honneur et quelque chose que je ne tiens jamais pour acquis. »

- Jennifer Mountney, spécialiste en intervention de SCS

# Assurer viabilité et transparence sur le plan organisationnel

Services communautaires Surdicécité d'INCA continue de développer ses ressources financières et ressources en talents et d'offrir des services novateurs et efficaces qui créent de la valeur ajoutée pour ses clients et partenaires et qui permettent à l'organisation de concrétiser ses ambitions stratégiques.

Nous parviendrons à instaurer au sein de notre organisation la culture souhaitée, fondée sur des ambitions partagées, des pratiques transparentes et responsables ainsi que l'excellence dans le service.

## Comment nous y parviendrons

- **Nous déterminerons les services de soutien opérationnel propices** à l'utilisation optimale des ressources et à l'efficacité des opérations avec des résultats et des mesures clairs.
- **Nous érigerons une infrastructure durable** pour répondre aux besoins futurs de l'organisation et des services.
- **Nous chercherons à améliorer en continu** tout ce que nous faisons en nous appuyant sur des processus tels que des entretiens de départ avec clients et employés, des sondages de satisfaction ainsi que des contrôles.
- **Nous rendrons compte des progrès réalisés relativement** à notre plan stratégique, et ce, annuellement, dans notre rapport annuel.



## À propos de SCS

Services communautaires Surdicécité d'INCA est un des principaux fournisseurs de services de soutien spécialisés et de services d'urgence pour les personnes sourdes et aveugles au Canada. Nos services permettent aux personnes sourdes et aveugles de maximiser leur indépendance et leur engagement avec le monde qui les entoure.

- Site Web : [servicessurdicecite.ca](http://servicessurdicecite.ca)
- Courriel : [infoweb@deafblindservices.ca](mailto:infoweb@deafblindservices.ca)
- Téléphone : **1 855 862-6001**

 @CNIBDeafblindServices

 @CNIB\_DBCS

 @CNIB-DBCS