



MedicAlert®
FOUNDATION • FONDATION CANADA

EXCELLENCE
COLLABORATION
BIENVEILLANCE
DÉVOUEMENT
FIABILITÉ

Plan stratégique de MedicAlert
2022 – 2024



Notre objectif

Faire en sorte que toute personne au Canada soit en mesure de bénéficier de renseignements médicaux de qualité quand elle en a besoin.

Nos valeurs

EXCELLENCE
COLLABORATION
BIENVEILLANCE
DÉVOUEMENT
FIABILITÉ

EXCELLENCE — Nous avons été fondés pour sauver des vies et sommes responsables de l'excellence dans nos actions. Nous croyons à la responsabilité personnelle et à la prise de mesures audacieuses pour réaliser notre mission.

COLLABORATION — Nous multiplions nos contributions grâce à la collaboration. Nous apprenons et innovons en écoutant nos membres, les professionnels de la santé, les premiers intervenants et d'autres. Nous coopérons de manière proactive avec toutes les parties prenantes, car ensemble, nous pouvons faire plus, plus vite.

BIENVEILLANCE — Nous sommes respectueux, attentionnés et amicaux : nous nous mettons à la place des personnes que nous servons afin de nous rendre utiles.

DÉVOUEMENT — Notre important travail nous passionne. L'intégrité, l'initiative, le professionnalisme et l'enthousiasme caractérisent nos services. Nous sommes fiers et satisfaits de la qualité de ce que nous offrons.

FIABILITÉ — Nous sommes honnêtes, fiables et dignes de confiance. Nos clients peuvent compter sur nous pour un suivi et des résultats positifs.



Nos principes

La diversité

Nous respectons le caractère unique, les expériences et la valeur que chacun apporte à notre travail.

L'appartenance

Nous cultivons une culture de la convivialité et de l'acceptation.

L'équité

Nous croyons au traitement équitable, à l'accès, aux occasions et nous nous efforçons de repérer et d'éliminer les obstacles empêchant la pleine participation de certains groupes.

L'inclusion

Nous servons tout le monde avec sensibilité, respect et équité.

Notre avenir



Notre plan stratégique 2022-2024 présente un programme détaillé pour affirmer notre objectif et notre vision à long terme à l'échelle du Canada : **Un monde dans lequel personne ne se retrouve seul quand il est dans le besoin.**

Le plan stratégique 2022-2024 a été élaboré sous la direction attentive du conseil d'administration de MedicAlert et d'un comité spécial de planification stratégique du conseil. Nous avons sollicité l'avis d'un large éventail de parties prenantes, notamment nos abonnés et donateurs, la communauté des premiers intervenants médicaux, nos partenaires universitaires et communautaires. Ce que nous avons appris a renforcé le fait qu'au bout de 60 ans, le service proposé par MedicAlert a autant de valeur qu'en 1961 lors de sa fondation à Halifax, Nouvelle-Écosse, peut-être même plus. Nous avons appris que neuf Canadiens sur 10 souhaitent que les premiers intervenants médicaux aient un accès direct aux renseignements médicaux

cruciaux en cas de crise. Nous avons également appris qu'un nombre croissant de premiers intervenants médicaux apprécie la capacité de MedicAlert à fournir des renseignements médicaux directement utilisables en cas d'urgence. Leur utilisation de la technologie connaît une croissance exponentielle, nous devons donc en faire autant.

Le nouveau plan stratégique de MedicAlert s'appuie sur les progrès réalisés au cours des deux dernières années et envisage l'avenir avec ambition, courage, humilité et optimisme. Face à la pandémie de COVID-19 et à d'importantes perturbations technologiques, MedicAlert est prête à aller de l'avant avec ce plan visant à faire évoluer notre modèle d'affaires traditionnel et à adopter une stratégie axée sur le numérique. Ces

changements essentiels répondent aux besoins des Canadiens vulnérables, de leurs familles, des premiers intervenants médicaux et du système de soins de santé lui-même.

Ce plan stratégique sera complété par des plans opérationnels annuels, garantissant que MedicAlert atteigne ses objectifs ambitieux au cours des 3 prochaines années et nous prépare à servir au-delà de 2024. Nous nous réjouissons de poursuivre notre travail inestimable dans le contexte de la prestation des soins de santé modernes.

Blair Bigham
Président du CA

Leslie McGill
PDG

Objectifs stratégiques 2022-2024

MedicAlert est unique parmi les organismes de bienfaisance dans le domaine de la santé au Canada. Alors que les autres organismes de bienfaisance se concentrent sur l'éradication d'une maladie par la recherche ou sur sa prise en charge par l'éducation et les programmes, notre objectif principal est l'échange de données et de renseignements depuis l'utilisateur du système de santé jusqu'à la première intervention de triage (le début de la prise en charge par les services de traumatologie ou d'urgence). En bref, nous sommes le pont qui relie la communauté à l'hôpital, au cabinet du médecin ou à la clinique.

Notre travail est prêt à être perturbé par le secteur privé. Pourtant, le caractère unique du système de soins de santé qui fait la fierté du Canada, montre que les Canadiens ne veulent pas être bousculés par les entreprises commerciales, et ils sont prêts à faire confiance à MedicAlert pour y parvenir. En bref, notre vision à long terme est vraiment d'être intégrés dans le système de santé.

Cette vision prendra du temps à se concrétiser.

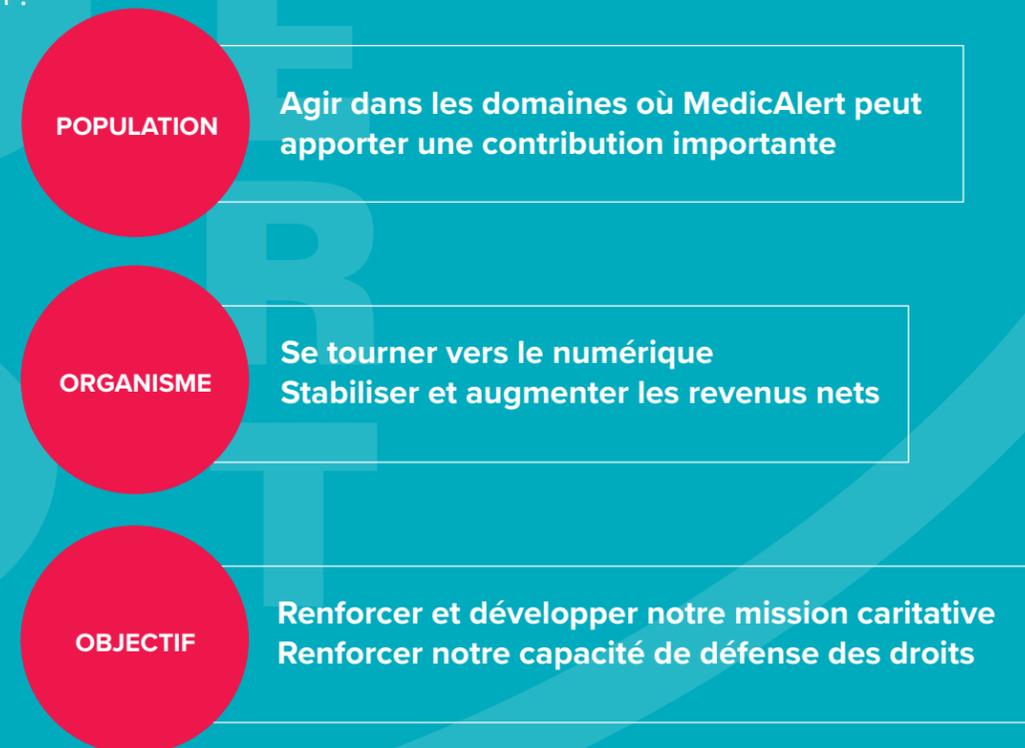
Le plan stratégique définit cinq objectifs de base qui permettront à MedicAlert de servir au mieux sa mission et sa vision, et de faciliter l'atteinte de son objectif tenant compte des besoins et des souhaits des Canadiens : un organisme axé sur le numérique et le service.

Les cinq objectifs stratégiques du plan 2022 - 2024 permettront non seulement de concentrer nos efforts, mais aussi de déterminer où nous dirigerons nos ressources (talents, finances, actifs) pour changer les choses pour les abonnés, les donateurs et les partenaires.

Ces objectifs stratégiques seront soutenus par des stratégies, des tactiques et des mesures spécifiques. Chaque année, nous partagerons des rapports d'avancement et des mesures annuelles spécifiques de réussite.

Piliers du plan et objectifs

Les leçons apprises lors de la phase de consultation de notre processus de planification stratégique ont grandement influencé notre choix d'orientation et les trois piliers clés de notre plan :



Les objectifs du plan sont les attentes de MedicAlert quant à ce que nous allons accomplir au cours du plan stratégique 2022-2024. Les objectifs définissent l'intention de l'organisme de faire évoluer son modèle organisationnel au service des parties prenantes, des partenaires et des donateurs.

Population

Nous avons jusqu'à présent choisi de concentrer nos efforts sur un large éventail de population pour MedicAlert. Les leçons tirées de notre processus de planification sont que les réalités du système de santé moderne exigent de se concentrer sur des populations spécifiques en croissance ou mal desservies, les plus vulnérables. À cette fin, tout en continuant à servir ceux qui veulent de nos services et ceux qui en ont besoin, nous concentrerons nos efforts sur le développement de la sensibilisation, des partenariats et des programmes dans les domaines clés suivants :



La maladie d'Alzheimer & autres démences

- La population croissante devrait atteindre 1 000 000 de Canadiens d'ici 2030.
- Nous avons une expertise nationale et nous pouvons tirer parti du registre national d'errance, repris de la GRC en 2013.
- Partenariat solide avec la Société Alzheimer, avec des canaux directs vers la majorité des familles qui s'occupent de personnes atteintes de ces maladies.
- Mise en place de nouveaux partenariats avec Philips Lifeline dont l'objectif est de devenir un chef de file en matière de sécurité et de prévention de la maladie d'Alzheimer.
- L'errance est un problème important dans le domaine de la recherche et du sauvetage, avec des coûts élevés et des résultats médiocres pour de nombreuses personnes. MedicAlert est un service essentiel.

Enfants de 4 à 14 ans

- Grand bassin de population d'environ six millions de jeunes Canadiens.
- Tirer parti de l'expertise du programme Aucun enfant oublié.
- MedicAlert à l'épreuve du temps pour élaborer des stratégies de mobilisation pour les parents, les enfants et les jeunes.
- Ne pas se limiter à une maladie permet à MedicAlert de concevoir des programmes pour répondre aux besoins de la population des abonnés.
- Répondre au besoin de normaliser l'expérience scolaire des enfants atteints de maladies chroniques, de handicaps ou de troubles mentaux.

Santé mentale

- Un Canadien sur cinq vit avec une maladie mentale et la pandémie a mis la maladie mentale au premier plan des soins de santé.
- 40 % des appels au 9-1-1 sont liés à la santé mentale, mais la formation de ce dernier sur la façon de gérer ces appels est loin d'être adéquate.
- MedicAlert contribuera aux soins de santé mentale grâce aux progrès de l'infrastructure technologique de MAFCA (p. ex., le projet HELP 9-1-1), ce qui éliminera la nécessité de porter un identifiant pouvant être stigmatisant pour les personnes atteintes de troubles de santé mentale.

Organisme

Devenir un organisme tourné vers le numérique

Les soins de santé sont l'un des secteurs les plus exposés aux perturbations technologiques. MedicAlert, en tant que service apprécié des Canadiens, doit adopter une approche proactive pour renforcer ses technologies de base et assurer l'avenir de ses services afin de s'assurer que les Canadiens restent protégés au moment où ils en ont besoin. Nous :

- nous concentrerons sur la technologie pour favoriser une croissance rapide;
- tirerons parti des 1,2 M\$ investis dans la transformation numérique en 2021;
- répondrons aux besoins des premiers intervenants médicaux en matière de transfert de données en temps voulu pour réduire les obstacles aux soins de santé;
- offrirons une technologie omniprésente qui peut être intégrée à l'offre de produits, comme les codes QR;
- continuerons à investir dans les domaines de la législation, de la conformité et de la gouvernance des données pour faire face à la constante évolution des législations afin de prévenir les risques liés à la confidentialité des données.



Stabiliser et augmenter les revenus nets

La pandémie de COVID-19 a eu un impact important sur les organismes de bienfaisance du Canada. En considérant notre responsabilité fiscale à travers cette lentille, MedicAlert se concentre sur l'avenir de l'organisme :

- Se concentrer sur l'exécution des priorités stratégiques et rechercher systématiquement les possibilités de « non » stratégique.
- Se concentrer sur les possibilités de masse dans nos domaines de prédilection plutôt que sur les relations individuelles coûteuses à acquérir et à entretenir.
- Élaborer une feuille de route pour les produits qui tient compte de leur adéquation au marché (y compris les partenariats à forte valeur ajoutée qui réduisent le délai de mise sur le marché).

Objectif

En tant qu'organisme de bienfaisance ayant 60 ans d'existence, nous nous appuyons sur nos succès passés et nous nous tournons vers l'avenir.



Renforcer et développer notre mission caritative

- Tirer parti de notre statut pour établir des partenariats auprès d'entités gouvernementales et à but lucratif qui nous donneront la possibilité de nous développer.
- Mettre l'accent sur nos 3 domaines de concentration en matière de « population » pour améliorer nos résultats de collecte de fonds.

Renforcer notre capacité de défense des droits

- Tirer parti de la confiance du gouvernement et des systèmes de santé pour positionner MedicAlert comme un partenaire essentiel pour soutenir les populations vulnérables.
- Partenariat avec le monde universitaire pour mener des recherches à l'appui de notre vision d'avoir un impact au niveau des systèmes de santé.
- Tirer profit de l'accent mis par les gouvernements fédéral et provincial sur les données et la technologie, domaine dans lequel MedicAlert possède une expertise transversale considérable.



La voie à suivre

Les attentes en matière de satisfaction des besoins de soins de santé ont évolué de manière spectaculaire au cours des dernières années et davantage avec la pandémie. Notre plan stratégique représente une occasion pour MedicAlert d'aborder les réalités modernes de la prise en charge de la santé en répondant aux besoins de nos abonnés, de nos partenaires de première intervention et d'interopérabilité émergant au sein du système de soins de santé.

Notre parcours de transformation numérique a commencé par la volonté de remédier aux inefficacités opérationnelles et à améliorer l'expérience des abonnés. Il s'agissait d'une étape importante dans notre infrastructure dorsale, nécessaire pour faire notre travail. Un investissement continu à plus petite échelle nous aidera à être agiles pour répondre aux besoins de nos parties prenantes. Il nous aidera à atteindre la stabilité et la croissance en :



- **créant l'efficacité opérationnelle par l'automatisation;**
- **créant une meilleure expérience utilisateur sur notre site Web;**
- **effectuant nos analyses pour une prise de décision plus rapide et efficace;**
- **réduisant les doublons et les erreurs en connectant le système dorsal au système frontal;**
- **cédant des données;**
- **accroissant la capacité de recherche en santé;**
- **aidant à comprendre nos abonnés, leurs habitudes d'achat et d'approche, et savoir où nous pouvons mieux les servir;**
- **augmentant les revenus;**
- **amenant de la pertinence;**
- **augmentant la participation des abonnés;**
- **accroissant notre réactivité;**
- **accroissant notre capacité d'innovation.**

MedicAlert peut choisir d'investir du temps et de l'énergie dans divers domaines des soins de santé. Cibler nos efforts sur les populations clés qui ont besoin de nos services et développer une expertise approfondie dans ces domaines se traduira par un impact significatif.

De l'impact naissent la confiance et le respect, qui seront nécessaires pour développer notre capacité de collecte de fonds. Notre capacité à partager l'impact des contributions de nos donateurs pour nous aider à accroître notre impact caritatif déclenche à son tour une réaction en chaîne qui élargira notre base de soutien et nous permettra de mieux remplir notre mission et notre vision.

Ce travail sera soutenu par une plateforme de défense des droits s'appuyant sur la recherche universitaire. Nous nous concentrerons sur les impacts systémiques dont le Registre national des personnes vulnérables est la pierre angulaire.

La croissance et la stabilité de nos revenus sont rendues possibles grâce à la concentration continue sur les autres piliers de notre plan. Une approche en profondeur plutôt qu'en largeur crée la structure nécessaire à la réussite future et sera un tremplin vers un plus grand impact sur les Canadiens qui ont besoin de nous pour garantir la fourniture de renseignements médicaux de haute qualité, quand besoin est, aux personnes qu'ils doivent aider en cas de besoin.

Avec le lancement de ce plan stratégique, MedicAlert donnera la priorité aux 4 stratégies suivantes pour transformer notre organisme au service de notre vision :

1. **Accélérer le processus de transformation en un organisme axé sur le numérique.**
2. **Tirer parti de notre statut d'organisme de bienfaisance de confiance pour accroître nos revenus philanthropiques.**
3. **En collaboration avec d'autres organismes de santé, des chercheurs et des universités, faire progresser la recherche pour améliorer le soutien aux personnes vulnérables et à d'autres populations cibles.**
4. **Examiner tous les programmes et projets en cours pour s'assurer qu'ils sont conformes à notre plan stratégique et apporter les ajustements nécessaires, notamment en réduisant ou en éliminant les domaines non conformes.**

EXCELLENCE
COLLABORATION
BIENVEILLANCE
DÉVOUEMENT
FIABILITÉ

Enthousiasmés par notre avenir

Notre plan stratégique établit la voie à suivre pour que MedicAlert établisse davantage son importance en tant que service essentiel pour les abonnés et leurs familles ainsi qu'en tant que partenaire essentiel pour les premiers intervenants médicaux et les systèmes de soins de santé au Canada. Il repose sur une conscience profonde du fait qu'il y a beaucoup de travail à faire pour assurer la transition de notre modèle traditionnel. En nous engageant dans ce plan, nous nous engageons également à être attentifs aux besoins des Canadiens vulnérables et des systèmes qui cherchent à les servir. Guidés par notre vision, nous adapterons nos objectifs et nos ressources. Nous nous engageons à faire en sorte que « personne ne se retrouve seul quand il est dans le besoin ».



**Pour en savoir
plus, veuillez
communiquer
avec :**

Leslie McGill

PDG,

lmcgill@medicalert.ca

MedicAlert Fondation Canada

895 Don Mills Road, Immeuble 2, bureau 405, Toronto (Ontario) M3C 1W3 • Tél. : 1.800.668-1507