



| ENJEUX  | <b>ENJEU 1</b><br>Le positionnement stratégique de la Société et de son offre de services.  | <b>ENJEU 2</b><br>Une réponse adéquate aux besoins variés des citoyens et des collectivités.   | <b>ENJEU 3</b><br>Une transformation axée sur la performance.   |   |  |
|---|---|--|---|---|--|
| ORIENTATIONS  | <b>ORIENTATION 1</b><br>Assurer le leadership en habitation.  | <b>ORIENTATION 2</b><br>Améliorer la qualité de vie des citoyens.  | <b>ORIENTATION 3</b><br>Assurer le développement et l'innovation en habitation.   | <b>ORIENTATION 4</b><br>Revoir les façons de faire dans une approche d'amélioration continue.   | <b>ORIENTATION 5</b><br>Développer la culture organisationnelle en misant sur les valeurs de la Société.   |
| OBJECTIFS STRATÉGIQUES                                  | <p><b>PS 1.1</b> Renouveler l'offre de services.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – Trois nouveaux services d'information et d'accompagnement pour répondre aux besoins des citoyens</li> <li>• <b>2021</b> – Indice de la satisfaction de la clientèle sur l'offre de services d'au moins 8 sur 10</li> </ul> <p><b>PS 1.2</b> Enrichir les connaissances en habitation au Québec.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – 100 % des actions du Plan de développement des connaissances en habitation 2018-2021 réalisées</li> <li>• <b>2021</b> – Publication annuelle de 17 portraits régionaux sur les conditions d'habitation des ménages et les interventions de la Société</li> </ul> <p><b>PS 1.3</b> Établir des partenariats stratégiques en habitation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2019</b> – 2 tables de concertation permanentes avec des acteurs en habitation mises en place</li> <li>• <b>2021</b> – 3 partenariats stratégiques formés avec des acteurs gouvernementaux</li> </ul> | <p><b>PS 2.1</b> Accroître le soutien aux ménages.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – Augmentation de 25 % du nombre de ménages aidés par rapport à 2017</li> </ul> <p><b>PS 2.2</b> Ajuster les interventions aux besoins évolutifs et variés des citoyens et des collectivités.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – 100 % des programmes en activité révisés sur une base quinquennale</li> </ul> <p><b>Action 1</b> – Favoriser l'adaptabilité des logements dans le cadre du programme AccèsLogis Québec afin d'améliorer l'offre de logements abordables pour les personnes handicapées.</p> <p><b>PS 2.3</b> Simplifier l'accès aux services pour les citoyens.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – Réduction du nombre de démarches nécessaires pour obtenir de l'information sur tous les services à une seule</li> </ul> <p><b>Action 2</b> – Mettre en place des mesures permettant de réduire les délais de traitement des dossiers du Programme d'adaptation de domicile.</p> <p><b>Action 3</b> – Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité du site Web conformément aux critères d'accessibilité.</p> <p><b>Action 4</b> – Fournir, sur demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées.</p> <p><b>Action 5</b> – Tenir ses activités externes dans des lieux accessibles à partir des besoins exprimés par les personnes handicapées en matière de mobilité et de déplacements.</p> <p><b>Action 6</b> – Comptabiliser le nombre de plaintes traitées concernant les personnes handicapées.</p> | <p><b>PS 3.1</b> Mettre en place les conditions assurant la qualité et la pérennité du parc immobilier.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – Amélioration de la cote de tous les immeubles du parc de logements publics classés « D » ou « E » en décembre 2017 à une cote de « C » ou mieux</li> <li>• <b>2021</b> – Bilan de santé des immeubles réalisé pour 25 % du parc de logements locatifs subventionnés privés (coops et OSBL)</li> </ul> <p><b>Action 7</b> – Apporter les ajustements nécessaires aux guides des programmes AccèsLogis Québec et de logement sans but lucratif (HLM) afin d'en uniformiser les exigences en matière d'accessibilité et d'adaptabilité, et ce, en fonction de la réglementation en vigueur.</p> <p><b>Action 8</b> – Promouvoir le programme Petits établissements accessibles.</p> <p><b>PS 3.2</b> Stimuler l'innovation en habitation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – 4 nouveaux projets innovateurs en habitation soutenus</li> </ul> <p><b>Action 9</b> – Promouvoir les meilleures pratiques en matière d'habitation et de logement évolutif par la publication d'outils et d'articles.</p> | <p><b>PS 4.1</b> Améliorer la performance de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – Amélioration de 25 % du score du diagnostic de performance organisationnelle par rapport à 2017</li> </ul> <p><b>PS 4.2</b> Consolider les réseaux de mandataires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2020</b> – Ratification de contrats de performance axés sur les résultats pour les réseaux de mandataires</li> </ul> | <p><b>PS 5.1</b> Mobiliser le personnel dans la démarche d'amélioration.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021</b> – Indice de mobilisation du personnel d'au moins 8 sur 10</li> <li>• <b>2021</b> – 80 % du personnel considérant avoir l'expertise pour réaliser son travail</li> </ul> <p><b>Action 10</b> – Soutenir les employés dans la production de documents accessibles.</p> <p><b>Action 11</b> – Offrir une formation aux employés sur les façons de communiquer efficacement avec une clientèle handicapée.</p> <p><b>Action 12</b> – Former le personnel directement touché par l'accueil des nouveaux employés.</p> |
| <p><b>LÉGENDE</b></p> <p><b>PS</b> Plan stratégique</p> |   |  |   |   |  |