



MISSION

Veiller au respect des droits des citoyens et citoyennes par les ministères et organismes, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et les établissements de détention du Québec, et ainsi participer à l'amélioration de la qualité et de l'intégrité des services publics.

VISION

Concourir en toute impartialité à des services publics de qualité, intègres et respectueux des droits de tous les citoyens et citoyennes.

PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023

ENJEUX ORIENTATIONS

1 UN RECOURS ACCESSIBLE PARFAIRE L'ACCÈS AUX SERVICES DE L'INSTITUTION

Axes	Objectifs, indicateurs et cibles
1.1 Un recours mieux connu	1.1.1 Accroître le recours aux services Indicateur 1 Pourcentage d'augmentation du nombre de demandes sous la compétence de l'institution Cible • An 5: 10% par rapport à la moyenne de 2012-2018 Indicateur 2 Part en pourcentage des personnes sous-représentées dans l'augmentation du nombre de demandes sous la compétence de l'institution Cible • An 5: 80%
	1.1.2 Accroître le nombre de demandes provenant des bureaux de circonscription Indicateur 1 Pourcentage d'augmentation du nombre de demandes dirigées par les bureaux de circonscription Cible • An 5: 20% par rapport à la moyenne de 2015-2018
1.2 Une communication adaptée	1.2.1 Diversifier les modes d'accès aux services Indicateur 1 Pourcentage de demandes faites au moyen des nouveaux modes d'accès Cible • An 5: 10% des demandes
	1.2.2 Améliorer la clarté des communications avec les citoyennes et citoyens Indicateur 1 Niveau de lisibilité de contenus ciblés du site Web Cible • An 5: Hausse de 10% par rapport au niveau du 1 ^{er} avril 2018 Indicateur 2 Taux de satisfaction par rapport à la clarté des communications Cible • An 5: 80% des personnes sondées se déclarant satisfaites ou très satisfaites

2 UNE ACTION EFFICACE ET DURABLE AGIR POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES PUBLICS

Axes	Objectifs, indicateurs et cibles
2.1 Des interventions diligentes	2.1.1 Intervenir en temps opportun Indicateur 1 Pourcentage de demandes traitées dans les délais indiqués Cibles • An 5: Traitement en 60 jours ouvrables de 60% des demandes concernant le réseau de la santé et des services sociaux • An 5: Traitement en 10 jours ouvrables de 70% des demandes concernant les ministères et les organismes • Annuellement: Traitement en 10 jours ouvrables de 90% des demandes concernant les services correctionnels • À déterminer au 31 mars 2019 pour les demandes concernant un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public Indicateur 2 Proportion annuelle des interventions spéciales terminées selon l'échéance déterminée et faisant l'objet d'une publication Cible: 75%
	2.2.1 Établir des mécanismes de liaison avec les instances Indicateur 1 Déploiement d'une stratégie structurant les liaisons avec les instances pertinentes Cibles • An 1: Stratégie élaborée • À compter de l'an 2: Instances déterminées • An 5: Stratégie déployée et bilan réalisé Indicateur 2 Pourcentage des instances rencontrées annuellement Cible • À compter de l'an 2: 95%
2.2 Une interaction soutenue	2.2.1 Établir des mécanismes de liaison avec les instances Indicateur 1 Déploiement d'une stratégie structurant les liaisons avec les instances pertinentes Cibles • An 1: Stratégie élaborée • À compter de l'an 2: Instances déterminées • An 5: Stratégie déployée et bilan réalisé Indicateur 2 Pourcentage des instances rencontrées annuellement Cible • À compter de l'an 2: 95%
	2.3.1 S'assurer de l'implantation effective des recommandations Indicateur 1 Pourcentage de recommandations écrites selon la méthode SMART ¹ Cible • An 5: 95% Indicateur 2 Mise en place d'un programme de vérification de l'implantation effective des recommandations Cibles • An 2: Modalités et cibles du programme définies • An 5: Cibles du programme atteintes
2.3 Des résultats durables	2.3.1 S'assurer de l'implantation effective des recommandations Indicateur 1 Pourcentage de recommandations écrites selon la méthode SMART ¹ Cible • An 5: 95% Indicateur 2 Mise en place d'un programme de vérification de l'implantation effective des recommandations Cibles • An 2: Modalités et cibles du programme définies • An 5: Cibles du programme atteintes
	2.3.2 Agir pour le plus grand nombre Indicateur 1 Nombre de rapports sur des interventions spéciales publiés Cible • 20 sur 5 ans Indicateur 2 Mise en place d'un programme d'évaluation de la pérennité des recommandations à effet collectif Cibles • An 1: Programme élaboré • À compter de l'an 2: 5 sujets analysés annuellement

3 UNE INSTITUTION INNOVANTE ET PERFORMANTE RÉALISER ENSEMBLE LA PLEINE MISSION DE L'INSTITUTION

Axes	Objectifs, indicateurs et cibles
3.1 Une culture de collaboration	3.1.1 Promouvoir un milieu de travail collaboratif et stimulant Indicateur 1 Mise en œuvre d'une démarche favorisant le mieux-être et la collaboration au travail Cibles • An 1: Détermination des principaux facteurs de mieux-être et de collaboration et fixation des résultats à atteindre • An 5: Atteinte des résultats
	3.2.1 Assurer la relève et le maintien de l'expertise Indicateur 1 Pourcentage de mise en œuvre des mesures favorisant la relève et le maintien de l'expertise pour les emplois critiques Cibles • An 1: Plan d'action adopté pour 100% des emplois critiques • An 5: 100% des mesures mises en œuvre
3.2 La consolidation des compétences et des savoirs	3.2.1 Assurer la relève et le maintien de l'expertise Indicateur 1 Pourcentage de mise en œuvre des mesures favorisant la relève et le maintien de l'expertise pour les emplois critiques Cibles • An 1: Plan d'action adopté pour 100% des emplois critiques • An 5: 100% des mesures mises en œuvre
	3.2.2 Renforcer la cohérence des actions Indicateur 1 Réalisation d'un diagnostic institutionnel Cible • An 2: Diagnostic réalisé Indicateur 2 Pourcentage de mise en œuvre d'un plan d'action découlant du diagnostic Cible • An 5: 100% du plan d'action mis en œuvre
3.3 L'efficacité en continu	3.3.1 Optimiser les processus de travail Indicateur 1 Mise en place d'un programme de performance et d'innovation Cibles • An 1: Programme élaboré • An 5: 5 processus révisés • An 5: 2 actions innovantes mises en œuvre Indicateur 2 Temps consacré aux activités de contrôle interne Cibles • An 1: Établissement de la mesure étalon • An 5: Réduction de 20%
	3.3.2 Consolider les meilleures pratiques en matière de qualité des services Indicateur 1 Pourcentage d'implantation des améliorations jugées prioritaires après consultation des citoyennes et citoyens Cibles: • An 2: Améliorations déterminées • An 5: 100% des améliorations implantées

1. Soit des recommandations spécifiques, mesurables, axées sur les résultats, réalisables et temporellement définies.