



# PLAN STRATÉGIQUE 2015-2018



## MISSION

Soutenir et promouvoir, dans une perspective de développement durable, le développement du secteur agricole et agroalimentaire. Mettre à la disposition des entreprises des produits et des services en matière de protection du revenu, d'assurance et de financement agricole adaptés à la gestion des risques inhérents à ce secteur d'activités. Dans la poursuite de sa mission, la société attache une importance particulière au développement du secteur primaire.

## VISION

Relever le défi de l'efficacité et être reconnue pour la qualité de ses services et son appui au développement durable des entreprises agricoles et agroalimentaires du Québec.

## VALEURS

**Rigueur**  
**Équité**  
**Excellence**  
**Respect**

### ENJEU 1: Une offre distincte et accessible

ORIENTATION 1 Recentrer l'offre de produits	
<b>Axe 1.1</b> Des produits de gestion des risques et de financement agricoles et agroalimentaires révisés	<b>Axe 1.2</b> Une préoccupation constante pour l'établissement et le soutien d'une relève agricole prospère
<ol style="list-style-type: none"> <li>Moderniser l'offre de produits de gestion des risques agricoles           <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des recommandations, retenues par le gouvernement, du Groupe de travail sur la sécurité du revenu en agriculture               <ul style="list-style-type: none"> <li>100% des recommandations retenues mises en œuvre d'ici mars 2018</li> </ul> </li> <li>Montant des valeurs assurées à la suite de la mise en œuvre du Plan de modernisation de l'assurance récolte 2014-2018               <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 10% d'ici mars 2018 des valeurs assurées en assurance récolte sur la base des résultats de l'année d'assurance 2015</li> </ul> </li> <li>Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des programmes de gestion des risques agricoles               <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 10% d'ici mars 2018 pour chacun des programmes de gestion des risques agricoles sur la base des résultats du sondage de 2015</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Moderniser l'offre de produits de financement agricole et agroalimentaire           <ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption d'orientations organisationnelles visant la modernisation du modèle d'affaires en matière de financement agricole et agroalimentaire               <ul style="list-style-type: none"> <li>Mars 2018</li> </ul> </li> <li>Financement accordé annuellement aux entreprises agricoles:               <ol style="list-style-type: none"> <li>ayant reçu une subvention au démarrage</li> <li>œuvrant dans des productions émergentes et biologiques</li> <li>œuvrant en agroalimentaire</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 160 M \$ en 2015 à 185 M \$ en 2018</li> </ul> </li> <li>Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des programmes de financement               <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 10% d'ici mars 2018 pour chacun des programmes de financement sur la base des résultats du sondage de 2015</li> </ul> </li> <li>Montant investi en capital de risque par Capital Financière agricole inc. pour soutenir le secteur agroalimentaire et nombre d'emplois créés ou maintenus               <ul style="list-style-type: none"> <li>2,5 M \$ investis et 200 emplois créés ou maintenus en moyenne annuellement d'ici le 31 mars 2018 (1 M \$ et 140 emplois en moyenne entre 2012-2013 et 2014-2015)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Favoriser l'établissement d'une relève agricole qualifiée           <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de jeunes ayant qualifié une entreprise pour l'obtention d'une subvention à l'établissement ou au démarrage               <ul style="list-style-type: none"> <li>425 jeunes annuellement (415 jeunes en moyenne entre 2012-2013 et 2014-2015)</li> </ul> </li> <li>Jeunes ayant reçu une subvention et dont l'entreprise œuvre toujours en agriculture après trois ans               <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien d'un taux d'au moins 85% annuellement d'ici mars 2018</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>

### ENJEU 2: Une organisation agile

ORIENTATION 2 Améliorer les modes de prestation de services	ORIENTATION 3 Optimiser la performance et la gestion des risques organisationnels		
<b>Axe 2.1</b> Une approche client renouvelée	<b>Axe 3.1</b> Des ressources humaines mobilisées	<b>Axe 3.2</b> Des processus et des systèmes modernisés	<b>Axe 3.3</b> Une gestion rigoureuse des ressources financières
<ol style="list-style-type: none"> <li>Bonifier les modes de prestation de services à la clientèle afin d'en améliorer la qualité           <ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction à l'égard du service à la clientèle               <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 74% en 2015 à 85% en 2018</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Optimiser la collecte d'informations auprès de la clientèle           <ul style="list-style-type: none"> <li>Clientèle bénéficiant d'une réduction de la quantité d'informations à transmettre               <ul style="list-style-type: none"> <li>20% d'ici mars 2018</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Être reconnue pour la qualité de ses services et son offre de produits           <ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction générale de la clientèle               <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 77% en 2015 à 85% en 2018</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Favoriser un environnement de travail sain et mobilisateur           <ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de mobilisation des employés               <ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 5% du taux de mobilisation de 2015 à 2018</li> </ul> </li> <li>Nombre moyen de jours d'absence en maladie et en invalidité               <ul style="list-style-type: none"> <li>Inférieur de 15% au nombre moyen de jours d'absences de la fonction publique</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Optimiser les processus d'affaires et les systèmes informationnels associés<sup>1</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction du délai de traitement des processus optimisés               <ul style="list-style-type: none"> <li>20% au terme de l'optimisation des processus ciblés</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Assurer une saine gestion des risques financiers           <ul style="list-style-type: none"> <li>Risques financiers prioritaires ayant fait l'objet de mesures de contrôle               <ul style="list-style-type: none"> <li>100% annuellement</li> <li>Bilan annuel des mesures de contrôle</li> </ul> </li> <li>Mise en place d'une réserve pour des programmes d'assurance et de protection du revenu agricole               <ul style="list-style-type: none"> <li>317 M \$ d'ici mars 2018</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Exercer un contrôle serré des dépenses d'administration           <ul style="list-style-type: none"> <li>Coût de revient par client des principaux programmes (ASRA, ASREC, AGRI et financement)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Diminution annuelle de 0,5% et plus par rapport à l'année précédente</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>

1. Ces actions ou mesures seront réalisées en fonction des budgets autorisés.