



Défense  
nationale

Agence de logement  
des Forces canadiennes

National  
Defence

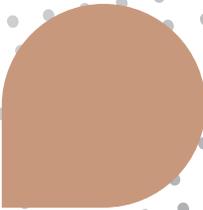
Canadian Forces  
Housing Agency



# BÂTIR NOTRE AVENIR

## PLAN STRATÉGIQUE 2025–2030

Canada 





## Pour nous joindre

Agence de logement des Forces canadiennes  
Édifice Major-General Georges R. Pearkes  
101, promenade du Colonel By  
Ottawa (ON) K1A 0K2

**Téléphone** : 1-888-459-CFHA (2342)

**Courriel** : [cfha-afc@forces.gc.ca](mailto:cfha-afc@forces.gc.ca)

**[canada.ca/logements-militaires](https://canada.ca/logements-militaires)**

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Défense nationale, 2025.

Bâtir notre avenir : Plan stratégique 2025–2030

Cat No. D2-691/2025F-PDF

ISBN 978-0-660-75526-7

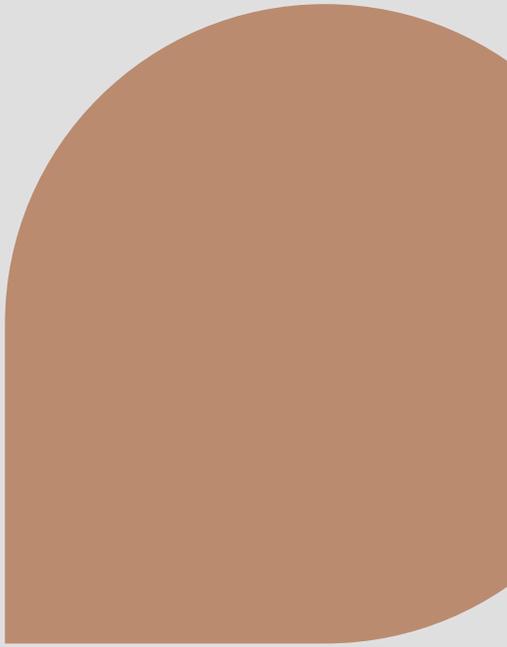
Also available in English under the title: Building our Future: Strategic Plan 2025–2030.

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite de l'Agence de logement des Forces canadiennes.

# Table des MATIÈRES

<b>BÂTIR NOTRE AVENIR :</b>	
Un message de la Cheffe .....	<b>1</b>
Résumé .....	<b>5</b>
À propos de l'ALFC .....	<b>9</b>
Notre mandat, mission et vision .....	<b>11</b>
Nos valeurs.....	<b>12</b>
Nos principes directeurs.....	<b>14</b>
Analyse du contexte et risques.....	<b>16</b>
Priorités stratégiques.....	<b>21</b>
Surveillance et évaluation.....	<b>27</b>
Conclusion.....	<b>28</b>





# BÂTIR NOTRE AVENIR : Un message de la Cheffe



**PAOLA ZURRO**

Cheffe de la direction  
Agence de logement des  
Forces canadiennes

Je suis ravie de vous faire part du Plan stratégique 2025-2030, Bâtir notre avenir, de l'Agence de logement des Forces canadiennes. Ce plan trace la voie pour que nous devenions un chef de file dans la conception de solutions variées et durables en matière de logement de l'État.

Nous traversons une période sans précédent. Les Forces armées canadiennes (FAC) mettent l'accent sur le recrutement et maintien en poste, tandis que le Canada fait face à une crise du logement qui touche également les membres des FAC partout au pays. Pour souligner et décrire en détail les différentes façons dont le Ministère s'est engagé à relever ces défis, le Chef d'état-major de la défense a émis une directive de reconstitution en septembre 2022. Depuis 2021-2022, des engagements financiers importants ont été pris, afin d'améliorer l'abordabilité et l'accessibilité des logements pour les membres des FAC grâce à l'Indemnité différentielle de logement des Forces canadiennes, aux hausses salariales et au financement de base à long terme pour le logement.

Dans le cadre de la politique *Notre Nord, fort et libre : Une vision renouvelée pour la défense du Canada* et grâce au budget de 2024, une somme de 1,4 milliard de dollars a été affectée à la construction de 1 400 unités de logement résidentiel (ULR) et à la rénovation de 2 500 à l'échelle canadienne. Ces engagements ont permis à l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) d'accélérer la construction de nouvelles ULR.

À court terme, l'ALFC travaille avec des partenaires des secteurs privé et public à la conception et la construction de 668 ULR et la rénovation d'un autre 638 d'ici 2029-2030. Pour combler les besoins au-delà d'employer des solutions classiques de construction, l'Agence explore également d'autres possibilités d'acquisition par

## Construction de **668** ULR et rénovation de **638** d'ici 2029/30

l'entremise de partenariats avec le secteur privé et appuie d'autres initiatives fédérales en matière de logement qui contribueront à loger les membres des FAC et Canadiens. Construire davantage d'URL sur les bases militaires permettra non seulement de répondre aux besoins en logement du personnel militaire, mais contribuera également à répondre à la demande de logements dans les communautés environnantes."

Le logement militaire est sous les feux des projecteurs politiques et publics comme jamais auparavant. En juillet 2024, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il prévoit de consacrer 2 % de son produit intérieur brut (PIB) à la défense d'ici 2032. Le Comité permanent de la défense nationale de la Chambre des communes a récemment publié son rapport intitulé Manque de logements disponibles sur les bases ou à proximité pour les membres des Forces armées canadiennes et leurs familles et les défis auxquels font face les membres et leurs familles qui doivent se déplacer à travers le pays [sic]. À la suite de cette étude, le Bureau du vérificateur général a annoncé une vérification sur le logement pour le personnel des Forces armées canadiennes.

Dans ce contexte incertain et en évolution, l'ALFC doit être plus agile que jamais. Nous avons révisé notre énoncé de mission, afin de fournir des solutions de logement qui répondent aux besoins changeants des FAC et qui contribuent à la qualité de vie des membres des FAC et de leurs familles.

Nous avons révisé nos priorités stratégiques afin d'établir quatre piliers clés : répondre aux besoins en matière de logement actuels et futurs des FAC, rehausser l'expérience client, améliorer l'expérience employé et moderniser l'entreprise. Des efforts importants seront déployés pour réaliser ces objectifs au cours des cinq prochaines années. Nos priorités stratégiques orienteront toutes les décisions et mesures, et permettront d'harmoniser l'organisation au moyen du plan d'activités, des plans de travail annuels et des objectifs de rendement. Nos valeurs organisationnelles, soit le service axé sur le client, l'engagement, le travail d'équipe, le respect et la souplesse, serviront de fondement à nos comportements et actions. Une attention particulière sera accordée aux nouveaux principes directeurs, au leadership et à l'innovation, car ces éléments seront essentiels pour concrétiser notre vision : être un chef de file dans la fourniture de logements de l'État diversifiés et durables.





L'accès à un logement sûr et abordable est difficile pour de nombreuses personnes. Bien que notre principal objectif soit de soutenir les membres des FAC et leurs familles, nous ne pouvons pas perdre de vue notre contribution aux grands objectifs du gouvernement. Nous nous efforcerons de faire progresser les engagements en matière de réconciliation avec les Autochtones dans le cadre de notre travail et nous explorerons les possibilités d'aider d'autres ministères à relever leurs défis en matière de logement.

Notre engagement indéfectible à l'égard de l'amélioration continue nous aidera à mieux soutenir nos occupants et le personnel. Nous renouvelons notre engagement à l'égard de l'excellence grâce à notre partenariat avec Excellence Canada; en outre, nous explorons, développons et entretenons de nouveaux partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux et de l'industrie. Enfin, en établissant des liens avec nos alliés militaires et nos partenaires du Groupe des cinq nous aidera à tirer des leçons de leurs expériences et à éviter les erreurs inutiles.

Les buts que nous avons établis sont ambitieux, mais fournissent une feuille de route claire pour apprendre, évoluer et ultimement prospérer dans les années à venir. Notre équipe formée de gens passionnés et engagés est notre plus grande force. Alors que nous entreprenons ce parcours, unissons-nous autour de notre vision commune pour réaliser notre mandat avec excellence, veillant aux besoins présents et futurs des membres des FAC.

Avec joie anticipée et gratitude,

**Paola Zurro, ing., P.Eng,**  
**Cheffe de la direction**

## Investissement de 1,4 milliard

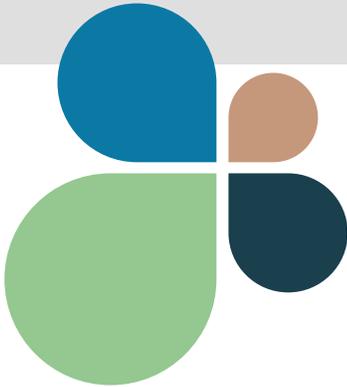
Dans le cadre de *Notre Nord, fort et libre : Une vision renouvelée pour la défense du Canada* et du budget de 2024, 1,4 milliard sera investi dans la construction de 1 400 unités de logement résidentiel (ULR) et la rénovation de 2 500 ULR à travers le Canada.







# Résumé



---

*Travaillant sous un mandat révisé visant à fournir des solutions de logement pour répondre aux besoins actuels et futurs des FAC.*

Le Plan stratégique de l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) répond à un environnement exigeant, incertain et en évolution et à ses répercussions sur les besoins de la collectivité militaire en matière de logement tout en s'harmonisant avec les priorités du gouvernement et en améliorant l'efficacité opérationnelle.

Les membres des Forces armées canadiennes (FAC) et leurs familles, qui sont souvent appelés à se réinstaller à l'échelle du pays, ressentent eux aussi les effets de la crise du logement qui sévit au Canada. Les changements démographiques au sein des FAC exigent une méthode proactive de surveillance et de prévision des tendances en matière de logement, de façon à ce que l'ALFC puisse adapter l'offre de solutions de logement pour soutenir les diverses structures familiales et les modes de vie dynamiques des militaires. Cette méthode proactive contribuera à réduire le risque de déséquilibre entre l'offre et la demande de logements, en veillant à ce que les besoins des militaires soient toujours comblés aujourd'hui et à l'avenir.

Le fait de travailler dans le cadre d'un mandat et d'une mission révisés incitera l'ALFC à réaliser les priorités stratégiques et à être un chef de file au sein du gouvernement. Même si les priorités évoluent, nous demeurons, au fond de nous, engagés à répondre aux besoins changeants des FAC et à contribuer à la qualité de vie des membres des militaires et de leurs familles.





Pour que l'ALFC puisse créer un programme de logement résilient et adapté qui appuie le bien-être et l'état de préparation du personnel militaire canadien, l'Agence se concentrera sur quatre piliers au cours des cinq prochaines années : répondre aux besoins en matière de logement actuels et futurs des FAC, rehausser l'expérience client, améliorer l'expérience employé et moderniser l'entreprise.

Le présent Plan stratégique énonce les priorités et objectifs à long terme qui orienteront l'Agence vers la réalisation de sa vision, soit d'être un chef de file dans la fourniture de logements de l'État diversifiés et durables.





## Priorités et objectifs stratégiques



Notre analyse approfondie de la conjoncture cerne plusieurs domaines critiques, y compris les changements démographiques au sein des Forces armées canadiennes (FAC), les efforts continus de réconciliation avec les Autochtones, les engagements à l'égard de la durabilité environnementale, les progrès technologiques rapides ainsi que les difficultés du marché immobilier liées à l'abordabilité et la disponibilité des logements. Ce plan décrit notre approche pour composer avec ces complexités et positionne l'Agence de logement des Forces canadiennes stratégiquement afin d'atténuer les risques potentiels.



# À propos de l'ALFC



---

*L'ALFC gère plus de 11 740 unités réparties sur 27 emplacements à travers le pays.*

L'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC), est un organisme de service spécial (OSS) établi en 1995 afin d'exécuter le programme de logement résidentiel du ministère de la Défense nationale (MDN). L'Agence fonctionne entièrement au sein du MDN et dispose de pouvoirs accrus et de souplesses administratives accordés en vertu de sa charte d'OSS approuvée par le Conseil du Trésor, en contrepartie de niveaux de rendement et de résultats convenus. À la suite de l'élaboration de sa charte, l'ALFC est devenue un OSS à part entière en 2004.

Le statut d'OSS est un atout, car il permet à l'ALFC de fonctionner avec davantage de souplesse et d'efficacité, ce qui permet de mettre en place des solutions de logement mieux adaptées aux besoins particuliers des membres des Forces armées canadiennes (FAC). Le statut d'OSS et les dispositions de la charte donnent à l'ALFC l'occasion de se moderniser et d'innover.

L'ALFC est le gardien du programme et du portefeuille de logements résidentiels du MDN; elle offre, partout au Canada, des options de logement essentielles aux membres des FAC et à leurs familles, qui sont tenus de se réinstaller fréquemment dans le cadre de la vie militaire. En gérant un portefeuille de logements comprenant plus de 11 740 unités réparties sur 27 emplacements à l'échelle du pays, l'ALFC appuie la disponibilité opérationnelle en offrant des logements prêts pour l'emménagement, bien entretenus, et contribuent à la résilience des militaires et de leurs familles.



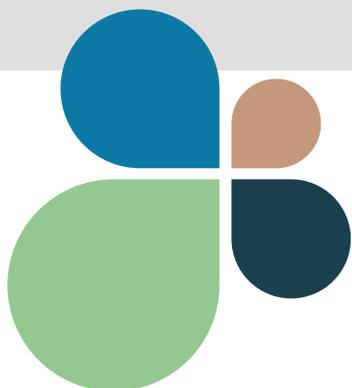
---

*L'Agence de logement des Forces canadiennes est un organisme de service spécial établi afin de mener le Programme de logements résidentiels de la Défense et fonctionne entièrement au sein du MDN.*

L'ALFC assume ses responsabilités en tant qu'agence au-delà de la fourniture de logements. L'Agence investit dans son effectif en priorisant les initiatives qui améliorent la culture d'entreprise; pour ce faire, elle met l'accent sur les membres de son équipe et les clients en poursuivant son cheminement vers l'excellence et en maintenant son partenariat avec Excellence Canada. L'ALFC, qui a reçu la certification Platine pour la norme Excellence, innovation et mieux-être en 2019, continue de travailler à la dernière étape de son parcours, soit l'Ordre d'excellence. En favorisant un milieu de travail positif, l'ALFC vise à s'assurer que ses employées et employés sont équipés pour gérer de façon efficace et efficiente le plus important portefeuille de logements du gouvernement du Canada et que l'Agence demeure un employeur de choix.



# Notre mandat, mission et vision



L'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) joue un rôle important au sein du ministère de la Défense nationale et rend compte au chef du personnel militaire et au sous-ministre adjoint (Infrastructure et Environnement), respectivement, dans le cadre de son double mandat.

## Notre mandat



Fournir des solutions de logement qui répondent aux besoins actuels et futurs des Forces armées canadiennes

S'assurer que les biens font l'objet d'un bon entretien



## Notre mission

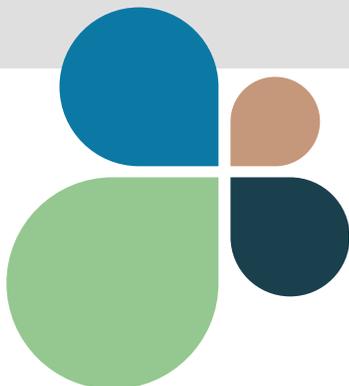
Répondre aux besoins d'hébergement changeants des Forces armées canadiennes et contribuer à la qualité de vie des membres des FAC et de leurs familles.

## Notre vision

Être un chef de file dans la fourniture de logements de l'État diversifiés et durables.



# Nos valeurs



Nos valeurs sont des croyances fondamentales qui façonnent la culture, le comportement et les décisions au sein de notre organisme. Elles servent de boussole pour décider devant les choix éthiques et atteindre les objectifs, poser une base solide, établir un climat de confiance et naviguer dans le marché moderne avec intégrité et détermination.

## Axé sur le client

Nous habilitons le personnel afin qu'il fournisse une expérience client exceptionnelle, en prenant des risques de manière appropriée et en faisant montre de jugement. Nous anticipons et comprenons les besoins du client et lui fournissons des services professionnels, respectueux et adaptés.

## Engagement

Nous sommes déterminés à fournir des services d'exception à nos clients et parties prenantes. Nous enrichissons notre culture grâce à notre attitude dynamique et à notre participation enthousiaste.





## Travail d'équipe

Nous nous aidons les uns les autres, et partageons les pratiques exemplaires, les renseignements, les connaissances et les idées. Nous collaborons pour prendre des risques intelligemment. Nous favorisons et reconnaissons les efforts, et célébrons les réussites. Nous communiquons régulièrement et ouvertement.

## Respect

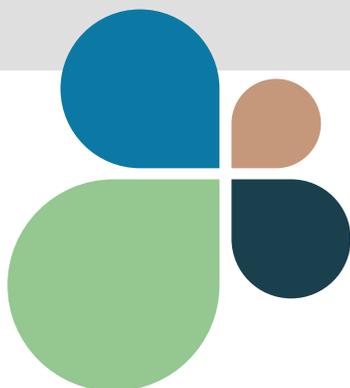
Nous traitons chaque personne avec respect, en reconnaissant que chacune d'elles joue un rôle essentiel dont elle est responsable. Nous favorisons la diversité et l'inclusion et faisons preuve de confiance. Nous fournissons une gestion exemplaire et transparente des biens et du personnel de l'Agence.

## Souplesse

Nous demeurons proactifs et réceptifs à l'évolution des besoins, et adaptons nos stratégies, opérations et services afin de répondre aux besoins changeants de nos clients. En restant à l'écoute des changements internes et externes, nous pouvons nous adapter efficacement. Nous croyons en l'amélioration constante, en reconnaissant les échecs afin d'en trouver les causes profondes et d'établir des moyens de nous améliorer, dans la quête de l'excellence du service.



# Nos principes directeurs



Ces principes sont complémentaires à nos valeurs fondamentales en tant qu'agence et permettent à l'ALFC de réaliser sa vision.

## Innovation

Nous accordons la priorité à l'innovation en tant que principe de base, en encourageant notre effectif à explorer continuellement des solutions créatives face aux difficultés et possibilités. Ce principe s'accompagne d'une prise de risques appropriée et éclairée.

## Leadership

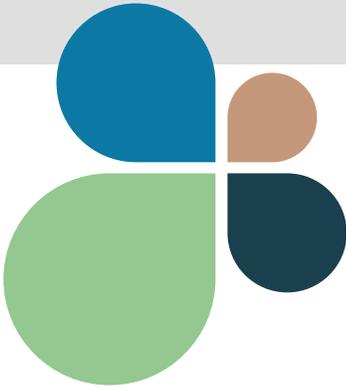
Nous sommes déterminés à cultiver le leadership à tous les niveaux, en reconnaissant son rôle essentiel dans la réussite de notre organisation et en favorisant un milieu de travail positif.







# Analyse du contexte et risques



En 2022, la Société canadienne d'hypothèques et de logement a annoncé qu'il fallait 3,5 millions de logements supplémentaires d'ici 2030 pour rétablir l'abordabilité. L'année dernière a marqué un tournant pour les Canadiens, lorsque le gouvernement a annoncé son engagement à remédier aux pénuries de logements, en renouvelant l'abordabilité et en augmentant l'accès aux habitations dans le cadre d'un plan ambitieux sur le logement *Résoudre la crise du logement : Plan du Canada sur le logement*. L'objectif du budget de 2024 est de construire des logements à un rythme et une échelle que l'on n'a pas vus depuis des générations, en aliénant des terrains fédéraux pour y construire des logements, y compris des terrains sous la garde du ministère de la Défense nationale, et en explorant des options à double usage à l'appui des logements pour les Forces armées canadiennes (FAC) et Canadiens à Esquimalt, à Toronto et à Halifax.

Les projecteurs sont braqués sur le logement militaire comme jamais auparavant. En octobre 2023, le Comité permanent de la défense nationale du Parlement a commencé à étudier la disponibilité insuffisante de logements dans les bases ou à proximité de celles-ci et les défis auxquels font face les militaires et leurs familles au moment d'une réinstallation. Leur étude intitulée *Des lacunes à combler : logement et autres soutiens nécessaires pour les membres des Forces armées canadiennes et leurs familles* a été publiée en octobre 2024. Une réponse officielle sera déposée au Parlement au début de 2025. En novembre 2024, le Bureau du vérificateur général a aussi annoncé une vérification





sur le logement pour le personnel des Forces armées canadiennes. Les répercussions de ces nouveautés sont inconnues et peuvent déclencher davantage de changements.

La situation est en constante évolution, mais plusieurs facteurs environnementaux peuvent avoir une incidence sur la prestation du programme de logement résidentiel du ministère de la Défense nationale par l'Agence. Voici un résumé du contexte actuel et des tendances à prendre en considération :

## Données démographiques des FAC

Au cours des deux dernières décennies, la diversité et la composition de la Force régulière et de la Force de réserve, ainsi que la structure de leurs ménages et familles, ont changé considérablement. Il sera important de surveiller ces tendances pour s'adapter à l'évolution des besoins.

## Marché immobilier

Une crise du logement sévit au Canada; elle a des répercussions sur les marchés de la location et de l'accession à la propriété. Le coût de la vie ainsi que l'abordabilité et la disponibilité des logements demeurent des défis importants pour les membres des FAC et tous les Canadiens, surtout dans les grands centres urbains.

Le MDN et les FAC fournissent un soutien supplémentaire au moyen d'indemnités et d'avantages sociaux, comme l'indemnité différentielle de logement des Forces canadiennes, le remboursement des frais liés à la réinstallation, ainsi que d'autres changements aux politiques et aux programmes pour aider à alléger le fardeau.

L'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) continuera de surveiller et d'adapter son programme afin d'atténuer les pressions liées au logement et à la réinstallation auxquelles font face les membres des FAC et leurs familles.



## Réconciliation avec les Autochtones

La priorité est accordée de plus en plus aux efforts de réconciliation avec les Autochtones par l'exécution des projets et programmes de l'Agence. L'ALFC a une occasion en or de soutenir les objectifs du MDN et du gouvernement du Canada dans les collectivités d'un océan à l'autre. L'Agence cernera les occasions de faire progresser la réconciliation et de mobiliser les communautés autochtones dans la prestation de son programme.

## Engagements en matière d'écologisation

La sensibilisation accrue à l'égard de la durabilité environnementale et des changements climatiques, ainsi qu'une réglementation visant à réduire les émissions de carbone et à promouvoir les pratiques de construction écologique, entraîne un virage vers des solutions de logement écologiques et écoénergétiques. L'intégration des technologies intelligentes peut contribuer à l'efficacité énergétique globale et aux économies de coûts pour les occupants. L'ALFC s'engage à se doter d'un portefeuille prêt pour la carboneutralité d'ici 2050, afin de bâtir des collectivités durables.



## Technologie

L'environnement technologique évolue constamment à l'échelle mondiale et nécessite une surveillance régulière pour rester au diapason avec les capacités émergentes telles que l'intelligence artificielle, le nuage et l'apprentissage machine.

Le modèle opérationnel d'organisme de service spécial octroyé l'Agence, offre la souplesse nécessaire pour mobiliser des ressources afin d'atteindre les objectifs de modernisation des activités.

## Services numériques

Les politiques gouvernementales en matière de services, de numérique et la législation sur le gouvernement ouvert, ainsi que la recherche d'excellence et l'amélioration des services aux clients, nécessitent une attention particulière quant aux solutions numériques, aux approches de gestion et aux pratiques commerciales qui facilitent la modernisation.

Les principales conclusions de l'analyse du contexte ci-dessus révèlent des possibilités et des risques stratégiques pour l'Agence. En plus des facteurs ci-dessus, la capacité de nos partenaires (industrie, Opérations immobiliers du MDN, Construction de Défense Canada et Services publics et Approvisionnement Canada) et de l'ALFC à accomplir le travail seront surveillées chaque année. Cette surveillance aura lieu pendant les cycles annuels de planification des activités et de planification du travail du Ministère et déterminera s'il faut accepter, atténuer ou transférer chaque risque.





# Priorités **stratégiques**



## Répondre aux besoins en matière de logement actuels et futurs des Forces armées canadiennes

### Résultats attendus

Fournir des solutions de logement aux Forces armées canadiennes (FAC), en répondant aux besoins immédiats et en anticipant les besoins futurs par les pratiques exemplaires et l'innovation, tout en maintenant les normes les plus élevées de conformité et de durabilité.

### Objectifs stratégiques

- ✓ **Renforcer la compréhension des besoins en matière de logement des FAC**
  - Améliorer l'engagement avec les commandements d'armée pour mieux comprendre les capacités et les exigences changeantes.
  - Examiner continuellement les données démographiques, la demande en logements et les conditions du marché des FAC afin de surveiller et ajuster les besoins en matière de logement des FAC prévus.
  - Adapter les activités de l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) pour tenir compte de l'évolution de l'orientation politique du ministère de la Défense nationale (MDN) et des FAC, surtout en ce qui touche la politique du MDN sur le logement.



## ✓ Augmenter le parc de logements pour répondre aux besoins des FAC

- Accroître l'offre d'unité de logement résidentiel (ULR) du MDN grâce à l'accélération de la première étape du Plan d'immobilisations du portefeuille résidentiel (PIPR), avec la livraison de 668 nouvelles ULR d'ici 2029-2030 et un usage accru des biens existants.
- Développer la deuxième étape du PIPR, afin d'être prêt pour la mise en œuvre de 732 nouvelles unités supplémentaires en réponse aux besoins des FAC.
- Accroître l'offre d'ULR pour les FAC par des solutions d'acquisition novatrices qui vont au-delà des techniques de construction traditionnelle, y compris des logements modulaires et préfabriqués, des partenariats, des baux et d'autres mécanismes de financement.
- Harmoniser les activités avec les besoins en matière de logement du MDN et des FAC mis à jour aux emplacements actuels et nouveaux, au besoin.

## ✓ Optimiser le portefeuille de logements résidentiels

- Veiller à ce que le portefeuille de logements résidentiels soit sain, sécuritaire et conforme.
- Maintenir le portefeuille existant grâce à des travaux d'entretien et de rénovation planifiés qui améliorent l'état et la fonctionnalité, en mettant l'accent sur l'efficacité, la durabilité environnementale et la viabilité financière, tout en répondant aux changements démographiques et en appuyant la réconciliation avec les Autochtones.
- Veiller à ce que les nouvelles constructions et les rénovations soient conformes aux initiatives de réduction des émissions de carbone et aux objectifs de durabilité.

## ✓ Accroître l'intégration et la visibilité organisationnelles

- Favoriser les relations avec les parties prenantes, y compris les organismes gouvernementaux, les partenaires de l'industrie, les organismes communautaires et les partenaires du Groupe des cinq, afin de positionner l'ALFC comme chef de file en matière de logement gouvernemental et dans le secteur du logement en général.
- Tirer pleinement profit du statut d'organisme de service spécial et des pouvoirs qui s'y rattachent afin d'optimiser l'exécution opérationnelle de l'ALFC dans le cadre des pouvoirs délégués.
- Engager un dialogue et des discussions sur les politiques pour promouvoir des règlements et du financement favorables.



# Rehausser l'expérience client

## Résultats attendus

Cultiver une expérience de vie exceptionnelle pour les membres des FAC et leurs familles en priorisant un service à la clientèle, une satisfaction et une réactivité de grande qualité.

## Objectifs stratégiques

### ✓ Créer une culture axée sur le client

- Intégrer une démarche axée sur le client dans les activités, les initiatives et les solutions de logement.
- Mettre en œuvre de nouvelles démarches pour comprendre, gérer et servir les usagers.
- Assurer la transparence et la facilité d'accès à l'information sur le programme de logement résidentiel du MDN.

### ✓ Favoriser la participation concrète des clients

- Élaborer de solides protocoles de communication avec les clients et mécanismes de conformité.
- Mettre en œuvre un système de rétroaction complète et régulière des clients pour évaluer les niveaux de satisfaction.
- Mettre en œuvre un processus de résolution des plaintes efficace, rapide et transparent.

### ✓ Assurer la prestation de services efficaces

- Communiquer proactivement et maintenir les normes de service de l'ALFC.
- Évaluer et améliorer la réactivité et le rendement de l'entrepreneur.
- Assurer un soutien et des services uniformes et complets à chaque endroit.
- Favoriser l'amélioration continue de la prestation de services en recueillant et analysant les commentaires afin de cerner et régler les problèmes nouveaux et récurrents.





# Améliorer l'expérience employé

## Résultats attendus

Cultiver un milieu de travail positif, inclusif et dynamique qui attire, perfectionne et retient les meilleurs talents, et qui favorise une culture d'excellence et de haut rendement.

## Objectifs stratégiques



### Promouvoir un milieu de travail sain et inclusif

- Mettre en œuvre des mesures pour assurer un milieu de travail sécuritaire et positif, surtout pour les employées et employés de première ligne.
- Mettre en œuvre des politiques qui favorisent la conciliation travail-vie personnelle, la santé mentale, l'équité, la diversité et l'inclusion.
- Favoriser une culture de leadership positif et de responsabilisation.



### Cultiver un effectif engagé et performant

- Fournir aux gestionnaires et aux employés des outils, de la formation, du mentorat, de l'encadrement et des ressources.
- Cerner les lacunes en matière de compétences et mettre en œuvre des programmes de perfectionnement ciblés et de la formation continue.
- Adopter et mettre en œuvre des pratiques de gestion du changement structurées dans le cadre d'initiatives importantes.
- Renforcer la communication interne pour assurer la transparence et la confiance.



### Attirer et retenir la main d'œuvre la plus talentueuse

- Tirer profit des technologies et des stratégies de recrutement novatrices afin d'atteindre un large éventail de bassins de candidats diversifiés et de simplifier le processus d'embauche.
- Recruter des talents au moyen de processus axés sur les compétences.
- Mettre l'accent sur les programmes d'intégration qui améliorent l'intégration et la participation des nouvelles personnes au sein de l'Agence.
- Prioriser les programmes de formation et de perfectionnement qui améliorent les compétences propre à l'emploi et les compétences clés en leadership.





# Moderniser l'entreprise

## Résultats attendus

Améliorer stratégiquement la prestation de services et l'efficacité opérationnelle en adoptant une voie à long terme vers la souplesse, la transformation numérique et l'innovation.

## Objectifs stratégiques

### ✓ Faire progresser la modernisation numérique et la prestation de services axés sur la technologie

- Réduire, simplifier, normaliser et automatiser les processus.
- Améliorer et rehausser la littératie numérique afin d'optimiser les processus et de maximiser la productivité.
- Simplifier et numériser les plateformes et processus des usagers pour accroître l'efficacité et améliorer la commodité et l'accessibilité.
- Tirer parti des technologies existantes et de l'IA pour optimiser la prestation de services.

### ✓ Faire évoluer les renseignements opérationnels et la prise de décision fondée sur des données

- Améliorer la capacité de l'organisme à prendre des décisions fondées sur les données et à cerner les possibilités d'optimisation.
- Élaborer un cadre de renseignements opérationnels pour orienter la planification des investissements et l'affectation des ressources.

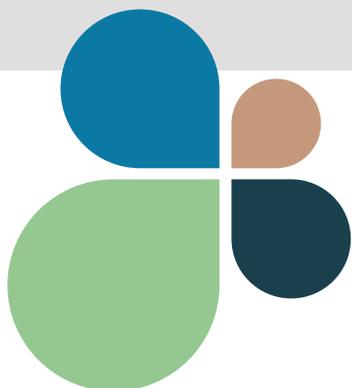
### ✓ Favoriser une culture d'innovation

- Officialiser une démarche favorisant l'innovation et élaborer un plan d'innovation qui relie les améliorations quotidiennes à la vision à long terme.
- Reconnaître et encourager la rétroaction constructive, la créativité, l'expérimentation et la prise de risques éclairée à tous les niveaux de l'organisme.
- Intégrer des pratiques novatrices dans les activités quotidiennes.





# Surveillance et évaluation

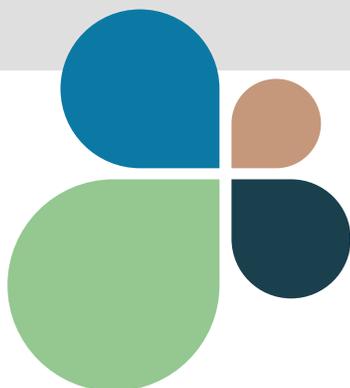


Pour rester sur la bonne voie et répondre aux besoins changeants, l'ALFC examinera ses indicateurs de rendement clés existants à l'appui du Cadre ministériel des résultats (CMR) afin de les harmoniser avec le présent Plan stratégique. Des évaluations annuelles visant à mesurer les progrès, définir les améliorations et apporter les rajustements nécessaires garantiront la souplesse et l'harmonisation avec notre mission révisée, notre vision et notre mandat.





# Conclusion



---

*Nous nous engageons à bâtir une main-d'œuvre de haute qualité et à favoriser une culture d'innovation et d'excellence. Créant ainsi des communautés militaires exemplaires qui soutiennent le bien-être et la préparation du personnel militaire canadien.*

Nous entrons dans une nouvelle ère du logement militaire. Elle aura un effet positif durable sur les membres des FAC et leurs familles. Les années à venir sont cruciales alors que nous évoluons et nous nous adaptons à l'évolution du marché résidentiel ainsi qu'au climat changeant au sein du MDN, des FAC et de notre propre organisation. Nous sommes déterminés à favoriser le changement stratégique et l'innovation, tandis que nos initiatives de modernisation simplifieront les activités et amélioreront la prestation de services.

Par notre collaboration, nos investissements stratégiques et notre dévouement, nous serons un chef de file en matière de logements de l'État, et ce, en démontrant nos valeurs en priorisant le bien-être des clients et des employés et employés. Sachant que nos gens sont notre plus grande force, nous sommes déterminés à bâtir une main-d'œuvre de haute qualité par la formation et le perfectionnement continu, en favorisant une culture d'innovation et d'excellence qui se traduit par des collectivités militaires exemplaires qui soutiennent le bien-être et la disponibilité opérationnelle du personnel militaire canadien. L'accent que nous mettons sur la réconciliation avec les Autochtones et la durabilité environnementale souligne notre engagement à l'égard des objectifs ministériels généraux et des priorités nationales. L'intégration de ces éléments dans notre cadre stratégique améliore notre prestation de services et contribue positivement aux collectivités que nous servons. Ces engagements reflètent notre intention d'être une organisation responsable et avant-gardiste.

Bien que de nombreuses incertitudes nous attendent, il sera essentiel de considérer les défis actuels comme une occasion d'adapter et d'améliorer nos services pour exceller dans notre mandat de soutien aux membres des FAC et à leurs familles et contribuer à renforcer la disponibilité opérationnelle des FAC.