

PLAN STRATÉGIQUE 2023-2026



Office
d'habitation
de l'Outaouais



Le plan stratégique 2023-2026 peut être consulté sur le site Web de l'Office d'habitation de l'Outaouais à www.ohoutaouais.ca.

Ce document a été préparé et publié par l'Office d'habitation de l'Outaouais en juin 2023.

Conception graphique et impression : Imprimerie Grégoire

ISBN 978-2-9810933-6-3

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Canada

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente et du directeur général	4
Mise en contexte et démarche	5
Notre mission et notre vision	6
Nos valeurs	7
Orientations et axes	8
Orientation 1 : Une équipe mobilisée	9
Orientation 2 : Des milieux de vie adaptés et durables	10
Orientation 3 : Un acteur influent en habitation sociale	11
Remerciements	12



MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Toujours soucieux d'offrir les meilleurs services possibles à la population qu'il dessert, l'Office d'habitation de l'Outaouais a entamé une réflexion stratégique afin de prendre en compte le nouveau contexte dans lequel il œuvre, lequel est évidemment teinté par la crise du logement intensément vécue dans notre région et par la modification des programmes d'habitation à l'échelle du Québec.

Dans cette perspective, l'Office a revu et questionné sa mission, ses valeurs, son rôle et ses grands objectifs. Tout en soutenant ses efforts pour bien desservir ses locataires et pour maintenir la qualité des logements existants dans toutes les municipalités qu'il dessert, l'Office souhaite également développer une vision plus large afin de

contribuer à améliorer les conditions de la population plus fragilisée en besoin de logement.

La démarche de planification stratégique entreprise s'est déroulée pendant plusieurs mois en mettant à profit les points de vue des locataires, des employés, des membres du Conseil d'administration et des partenaires.

C'est avec fierté que nous vous présentons le résultat de cette démarche, laquelle contribuera, nous l'espérons, à améliorer les conditions de vie et de logement des ménages vulnérables dans notre région.

Bonne lecture!



Dominique Godbout
Présidente



Alexandre Héroux-Thériault
Directeur général

MISE EN CONTEXTE ET DÉMARCHE

En 2022, l'OH de l'Outaouais a réalisé une démarche complète ayant pour but de préparer la planification stratégique pour les années 2023 à 2026. Ce processus a été possible grâce à la collaboration de plusieurs acteurs. En effet, l'organisme a mené plusieurs sondages auprès de ses locataires, employés et partenaires.

Le bilan de ces consultations a permis au conseil stratégique d'enrichir ses réflexions et analyser la situation actuelle en logement qui a changé dans les dernières années. Ainsi, les participants se sont concertés avec engagement et passion sur différents enjeux afin de déterminer les orientations stratégiques.

L'exercice s'est basé sur une démarche approuvée et publiée par le Mouvement québécois de la qualité, dont l'OH de l'Outaouais est fièrement membre.

Premièrement, l'organisme souhaite promouvoir une culture d'amélioration continue au sein d'une équipe mobilisée ayant des pratiques innovantes et performantes. De plus, il travaille à développer une marque employeur attractive dans le contexte de la pénurie de main-d'œuvre.

L'OH de l'Outaouais tient à offrir des milieux de vie adaptés et durables qui seront source de fierté pour les locataires. Pour ce faire, il prévoit notamment miser sur des services de qualité adaptés aux besoins de sa clientèle, rénover ses immeubles et développer l'offre de logements.

Finalement, l'organisme compte travailler en amont avec les partenaires et son Comité consultatif des résidents afin de devenir un acteur incluant en habitation sociale et mettre en valeur sa réalité régionale auprès des instances décisionnelles.





NOTRE MISSION ET NOTRE VISION

MISSION

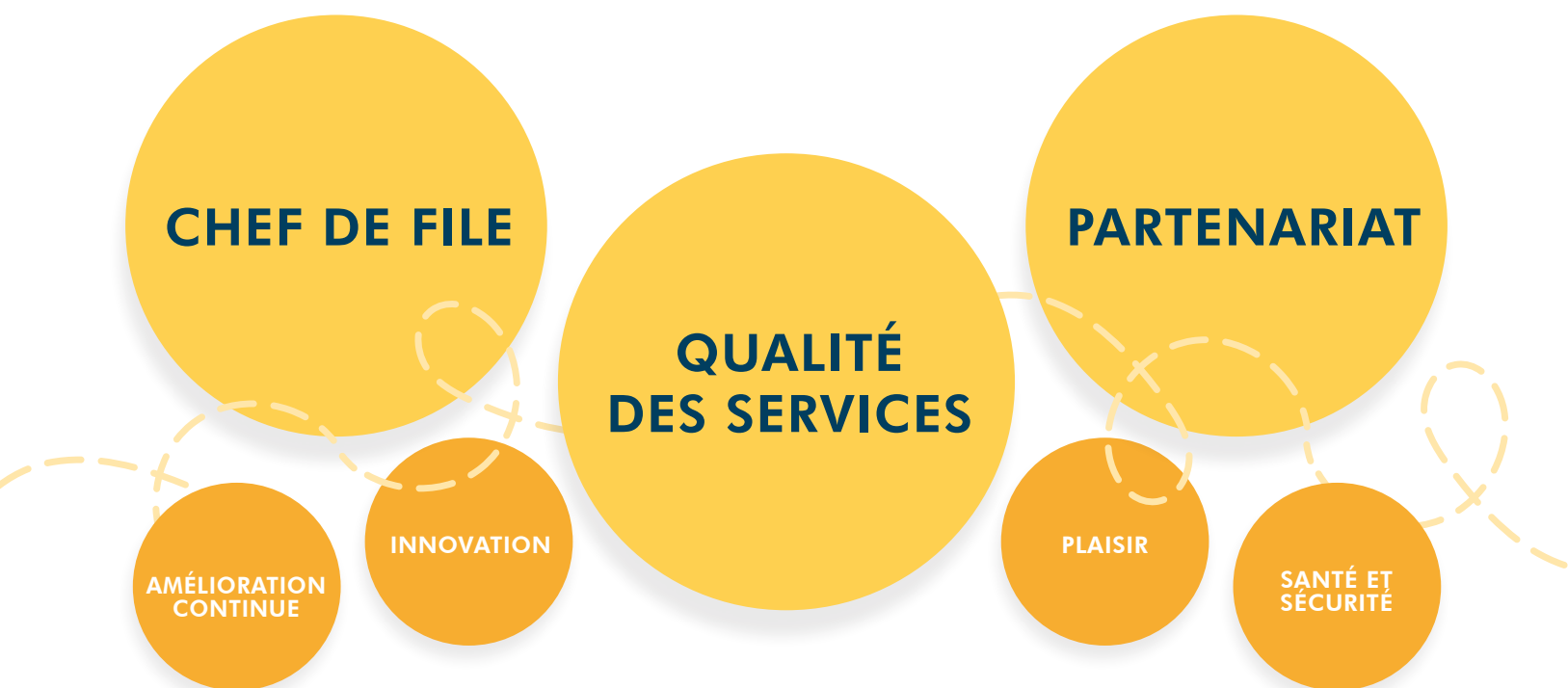
Offrir un logement social de qualité en contribuant activement au mieux-être des individus, en procurant un milieu de vie favorisant le développement des personnes et des communautés.

VISION

Être un bâtisseur exemplaire de communautés durables par notre leadership, notre rayonnement, notre culture d'amélioration continue, l'engagement de l'équipe et la fierté des locataires.

NOS VALEURS

Sept valeurs guident la prise de décision des gestionnaires de l'Office d'habitation de l'Outaouais ainsi que l'attitude et le comportement de son personnel.



CHEF DE FILE :

Être reconnu par ses pairs grâce aux pratiques innovatrices et exercer une influence positive dans son domaine.

QUALITÉ DES SERVICES :

Offrir des services de qualité adaptés aux besoins de sa clientèle avec respect, rigueur et intégrité.

PARTENARIAT :

Miser sur la force de partenariat en se concertant avec les partenaires du milieu et le Comité consultatif des résidents.

AMÉLIORATION CONTINUE :

Identifier, analyser et gérer les occasions d'amélioration de la performance et contribuer efficacement au processus d'optimisation en appliquant les pratiques reconnues du *Lean Six Sigma*.

INNOVATION :

Mettre en œuvre des pratiques favorisant l'esprit créatif et encourager des initiatives et idées innovantes.

PLAISIR :

Travailler positivement, avec enthousiasme, engagement et fierté dans la réalisation des objectifs communs.

SANTÉ ET SÉCURITÉ :

Instaurer une culture de prévention afin d'assurer le bien-être, la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs.

ORIENTATIONS ET AXES

UNE ÉQUIPE MOBILISÉE

- Adopter des pratiques de gestion innovantes et performantes.
- Créer une expérience-employé axée sur le mieux-être, la santé et la prévention.
- Développer et communiquer une marque employeur attractive.
- Développer une culture agile axée sur l'amélioration continue et l'innovation.

DES MILIEUX DE VIE ADAPTÉS ET DURABLES

- Miser sur une expérience-client adaptée aux besoins.
- Faire évoluer l'offre de logements en développant des projets viables répondant aux besoins des communautés.
- Considérer les changements climatiques et démographiques dans les décisions relatives au parc immobilier.
- Entretenir et rénover les immeubles pour pérenniser les actifs.

UN ACTEUR INFLUENT EN HABITATION SOCIALE

- Positionner l'Office d'habitation de l'Outaouais auprès des instances décisionnelles en mettant en valeur sa réalité régionale.
- Consolider nos partenariats locaux afin de soutenir le service aux citoyens.
- Agir ensemble, avec les locataires et le Comité consultatif des résidents, dans l'évolution de l'Office d'habitation de l'Outaouais.



1

ORIENTATION 1 : UNE ÉQUIPE MOBILISÉE

Axe 1 : Adopter des pratiques de gestion innovantes et performantes.

- ➔ Analyser et développer des méthodes de travail favorisant l'esprit créatif et la recherche des solutions.
- ➔ Encourager des initiatives et idées innovantes.

Axe 2 : Créer une expérience-employé axée sur le mieux-être, la santé et la prévention.

- ➔ Travailler de façon positive, avec enthousiasme et engagement.
- ➔ Instaurer une culture de prévention afin de diminuer le nombre d'incidents et accidents.
- ➔ Assurer le bien-être des travailleuses et travailleurs en faisant la promotion du programme d'aide aux employés.

Axe 3 : Développer et communiquer une marque employeur attractive.

- ➔ Mettre en valeur la mission de l'organisme pour attirer des personnes souhaitant contribuer concrètement à l'amélioration de la qualité de vie de personnes plus démunies.
- ➔ Assurer de bonnes conditions de travail et mettre en place des incitatifs attrayants pour les candidats.
- ➔ Valoriser le plaisir et la performance au travail afin de contribuer à la fierté et l'épanouissement professionnel des travailleuses et travailleurs.
- ➔ Souligner et reconnaître les succès des membres des équipes.

Axe 4 : Développer une culture agile axée sur l'amélioration continue et l'innovation.

- ➔ Favoriser une culture d'amélioration continue.
- ➔ Identifier et gérer les occasions d'amélioration de la performance.
- ➔ Contribuer efficacement au processus d'optimisation en appliquant les pratiques reconnues du *Lean Six Sigma*.



2

ORIENTATION 2 : DES MILIEUX DE VIE ADAPTÉS ET DURABLES

Axe 1 : Miser sur une expérience-client adaptée aux besoins.

- ➔ Offrir des services de qualité avec respect, rigueur et intégrité.
- ➔ Moderniser l'offre des services tout en proposant des alternatives traditionnelles.
- ➔ Améliorer les délais de réponse et de suivis.
- ➔ Faciliter l'accès au logement subventionné et abordable.

Axe 2 : Faire évoluer l'offre de logements en développant des projets viables répondant aux besoins des communautés.

- ➔ Développer et livrer de nouveaux projets de logements subventionnés et abordables.
- ➔ Développer l'offre de services auprès de toutes les municipalités de l'Outaouais afin de répondre aux besoins locaux.

Axe 3 : Considérer les changements climatiques et démographiques dans les décisions relatives au parc immobilier.

- ➔ Favoriser des pratiques de construction et de rénovation saines et respectueuses de l'environnement.
- ➔ Adapter le parc immobilier aux besoins de la clientèle.
- ➔ Être conscient du vieillissement de la population dans la planification des opérations.

Axe 4 : Entretenir et rénover les immeubles pour pérenniser les actifs.

- ➔ Effectuer un suivi structuré de l'état de tous les composants des immeubles pour éviter la détérioration prématurée et accroître leur durée de vie.
- ➔ Rénover les immeubles lorsque les composants atteignent leur durée de vie.
- ➔ Miser sur des occasions des rénovations pour améliorer la qualité des immeubles.



3

ORIENTATION 3 : UN ACTEUR INFLUENT EN HABITATION SOCIALE

Axe 1 : Positionner l'Office d'habitation de l'Outaouais auprès des instances décisionnelles en mettant en valeur sa réalité régionale.

- ➔ Se positionner dans l'environnement politique et stratégique comme un leader collaboratif.
- ➔ Se faire connaître et rayonner auprès des instances décisionnelles et d'influence grâce à nos pratiques innovantes.
- ➔ Maintenir et accentuer la présence dans des congrès et rencontres pour mieux faire valoir les défis liés à sa situation géographique.

Axe 2 : Consolider nos partenariats locaux afin de soutenir le service aux citoyens.

- ➔ Agir ensemble avec des partenaires de façon concertée.
- ➔ Développer une vision commune avec des organismes du milieu pour mieux desservir la clientèle.
- ➔ Bâtir de nouveaux partenariats.

Axe 3 : Agir ensemble, avec les locataires et le Comité consultatif des résidents, dans l'évolution de l'Office d'habitation de l'Outaouais.

- ➔ Mobiliser activement les locataires dans l'amélioration de leur milieu de vie.
- ➔ Consulter le Comité consultatif des résidents dans des projets d'envergure.
- ➔ Impliquer le Comité consultatif des résidents dans la prise des décisions importantes.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier tous ceux qui ont contribué, de proche ou de loin, à la création de ce plan stratégique, notamment les locataires, employés, partenaires et membres du Conseil d'administration. Merci d'avoir appuyé cette démarche avec vos commentaires et suggestions, votre participation en a assuré le succès.



649, boulevard de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8G1
www.ohoutaouais.ca