



TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT	03
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ..	03
MISE EN CONTEXTE	04
CONVICTIONS, MISSION ET VALEURS	05-06
ENJEUX ET ORIENTATION	07
ENJEU 1 – EXPÉRIENCE CLIENT.	08
ENJEU 2 – FONDATION ORGANISATIONNELLE	09
ENJEU 3 - MILIEU DE VIE.....	10
ENJEU 4 – UN PARTENARIAT RECONNU DANS LA COMMUNAUTÉ.....	11



MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec fierté que l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton (OHMA) vous présente son plan stratégique 2024-2029.

Ce plan est le fruit d'une démarche participative qui a réuni les employés, les locataires et les administrateurs avec pour objectif de répondre le mieux possible aux défis actuels et futurs de l'organisation.

Il réaffirme clairement notre mission, notre vision et nos valeurs afin de consolider le leadership de l'OHMA en matière d'habitation sociale, tant sur les aspects de l'offre et de l'abordabilité que du bien-être des locataires.

Et il nous rappelle que nos priorités sont de mettre le locataire au centre des décisions et de mobiliser toutes les ressources pour soulager les vulnérabilités de notre communauté dans un contexte de crise du logement.

À titre de président, je remercie tous les acteurs qui ont collaboré à la rédaction de ce plan stratégique et qui poursuivront cette précieuse collaboration en vue de sa mise en œuvre.

David Bousquet
Président

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Travaillant au sein de l'Office d'habitation des Maskoutains et d'Acton depuis 2020, je me suis familiarisé aux enjeux du logement social sur le territoire ces dernières années.

Avec une demande de plus de 300 requérants sur la liste d'admissibilité, l'OHMA à son lot de défis à affronter.

Pour y arriver, je suis choyé d'être entouré d'une équipe dynamique et enthousiaste. L'OHMA a une belle expertise à l'interne et les employés ont à cœur d'offrir aux bénéficiaires un service courtois et de qualité.

Je souhaite promouvoir une culture d'amélioration continue, avec des employés engagés et valorisés par l'autonomie, une gestion participative, sous un leadership transformationnel. À la recherche constante de pratiques performantes et innovantes, le statu quo n'est pas une option !

C'est avec détermination que notre équipe est prête à relever les défis pour offrir des logements de qualité ainsi qu'un milieu de vie sain favorable à l'épanouissement.

Olivier Griffin
Directeur général

MISE EN CONTEXTE

Suite au départ de Monsieur Jean-Claude Ladouceur en mai 2023, son successeur Monsieur Olivier Griffin, a voulu réaliser une démarche de concertation durant cette période de transition. L'objectif était d'adopter une nouvelle planification stratégique pour les années 2025 à 2030. Ce nouveau plan stratégique répondra aux défis croissants tout en restant flexible dans un environnement en constante évolution.

Pour ce faire, le processus a été possible grâce à la collaboration de plusieurs acteurs. En effet, l'organisme a mené plusieurs sondages et consultations auprès de ses employés, des locataires, des membres du CCR et des administrateurs du conseil d'administration. À partir des informations recueillies, plusieurs réflexions et pistes de solutions se posent.

Le plan stratégique de l'OHMA a pour objectif de guider nos réflexions, d'aider à la prise de décision et d'orienter nos actions pour les cinq prochaines années.

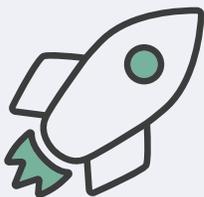
Afin de bien mener ce plan et de réaliser la vision que nous nous sommes donnée, le conseil d'administration a pour rôle d'appuyer ce plan et pourra en faire le suivi mensuellement afin d'évaluer les décisions et l'avancement des mesures prises. Le comité de direction pourra s'aligner sur les orientations stratégiques dans les prises de décisions au quotidien tout en se donnant des objectifs à atteindre annuellement afin de combler les attentes. Les employés seront eux aussi informés des avancements du plan stratégique lors des rencontres d'équipes ou lors du Lac-à-l'épaule à l'automne. Finalement la direction générale devra s'assurer d'intégrer ce plan, d'assurer la mise en œuvre et faire le suivi des actions engendrées pour assurer une synergie organisationnelle. La communication sera de mise afin que l'équipe soit au diapason.



CONVICTIONS, MISSION, VISION ET VALEURS

Afin de faire face aux défis et aux enjeux, l'OHMA s'engage à orienter ses choix et ses actions en lien avec les convictions suivantes :

- Le client au cœur de chacune de nos actions et réflexions
- Miser sur l'intelligence collective de nos ressources humaines
- Développer un sens stratégique dans le partage et la collaboration
- Les partenariats sont la clé de résultats durables
- Voir autrement, en mode solution avec audace



NOTRE MISSION

L'Office d'habitation de Maskoutains et d'Acton a pour mission d'offrir des logements sociaux de qualité ainsi qu'un milieu de vie sain et favorable à l'épanouissement tout en contribuant activement au mieux-être des citoyens et de la communauté.



NOTRE VISION

Jouant un rôle de concertation en collaboration avec nos partenaires et les organismes du milieu, l'Office d'habitation de Maskoutains et d'Acton offre un soutien aux locataires afin d'assurer une qualité de vie sociale et communautaire durable.



NOS VALEURS

Humanisme, respect, collaboration, amélioration continue, plaisir et innovation



HUMANISME : Du style de gestion à la relation avec nos locataires et partenaires, l'art d'être à l'écoute avec empathie et dignité.



RESPECT : Qui guide les relations au quotidien entre collègues, avec les locataires et nos partenaires.



COLLABORATION : Travailler en équipe, partager l'information et se soutenir



AMÉLIORATION CONTINUE : Nous voulons être meilleur chaque jour et apprendre continuellement



PLAISIR : Créer un esprit d'équipe favorisant une ambiance sereine et positive tout en cherchant l'engagement des employés



INNOVATION : Favoriser la créativité et encourager les nouvelles idées



ENJEUX ET ORIENTATIONS

Les Offices font face à des défis similaires : financement inadéquat, vieillissement des infrastructures, pressions réglementaires, manque de main-d'œuvre, intégration de la technologie et impact environnemental.

L'OHMA n'est pas épargné et ne fait pas cavalier seul dans son lot de défis à venir. L'univers dans lequel évolue l'organisme subit des mutations. Son environnement en mouvance génère des enjeux et défis. Force est d'admettre, nous vivons une crise économique avec un contexte d'inflation. Les répercussions se font sentir au niveau de l'emploi, de la capacité de paiement et du logement. Cette crise du logement avec une demande accrue pour le logement abordable ne fait que s'accroître avec une offre sur le marché qui ne répond pas aux besoins. Dans le parc immobilier de Saint-Hyacinthe, il y a une réduction de logements abordables et de chambres existantes qui a pour conséquence d'accroître cette pression. De plus, à la suite de la pandémie, il y a une forte augmentation des problèmes psychosociaux chez nos locataires. Nos intervenantes sont sollicitées à faire des interventions plus soutenues et délicates. Plus que jamais, l'humanisme est de mise dans nos processus et l'application de nos règlements.

Un autre grand défi à prendre en considération, c'est la rétention et l'attraction du personnel. Avec une enveloppe budgétaire restreinte à l'exploitation et des contraintes salariales imposées par la SHQ, la créativité est de mise afin de mobiliser notre équipe et maintenir un potentiel attractif. Il ne faut surtout pas oublier, qu'il y aura des départs à la retraite prochainement. Donc, nous devons nous assurer d'une saine transition et minimiser les impacts face aux changements. Finalement, il ne faut pas ignorer un fléau récent. Nous faisons face à une explosion des cas d'infestations parasitaires dans nos logements. Nous devons déployer des efforts accrus afin de sensibiliser et accompagner nos locataires dans le but de changer des habitudes et de mieux collaborer pour traiter efficacement.

CE PLAN STRATÉGIQUE COMPORTE QUATRE ENJEUX :

ENJEU 1 – EXPÉRIENCE CLIENT : UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ

- Orientation 1 : Une culture client renouvelée

ENJEU 2 – FONDATION ORGANISATIONNELLE : UNE CULTURE TRANSFORMÉE AUX ACTIONS COHÉRENTES

- Orientation 2 : Être une organisation mobilisante et performante

ENJEU 3 – MILIEU DE VIE

- Orientation 3 : Un cadre bâti durable et de qualité

ENJEU 4 – UN PARTENARIAT RECONNU DANS LA COMMUNAUTÉ

- Orientation 4 : Consolider nos relations avec les acteurs du milieu

ENJEU 1 – EXPÉRIENCE CLIENT : UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ

Orientation 1 : Une culture client renouvelée

Axe 1 : Miser sur une expérience client bonifiée

- Offrir des services de qualité dans le respect et l'intégrité
- Moderniser l'offre de service
- Améliorer les délais dans nos suivis

Axe 2 : Meilleure communication avec nos locataires

- Intégrer la rétroaction de nos locataires dans nos pratiques
- Faciliter l'accès à l'information
- Bonifier nos outils de communication

Axe 3 : Accroître la collaboration avec les associations et le CCR

- Mobiliser activement les locataires dans l'amélioration de leur milieu de vie.
- Consulter le Comité consultatif des résidents dans des projets d'envergure ou pour des décisions importantes.
- Renforcer le rôle et mandat de l'Association des locataires



ENJEU 2 – FONDATION ORGANISATIONNELLE : UNE CULTURE TRANSFORMÉE AUX ACTIONS COHÉRENTES

Orientation 2 : Être une organisation mobilisante et performante

Axe 1 : Développer une culture axée sur l'innovation et l'amélioration continue

- Favoriser une culture d'amélioration continue.
- Identifier et gérer les occasions d'amélioration de la performance.
- Encourager des initiatives et idées innovantes.
- Se familiariser avec l'intelligence artificielle graduellement

Axe 2 : Adopter une pratique de gestion humaine

- Appliquer un leadership transformationnel
- Savoir déléguer dans une gestion participative
- Éviter de travailler en silo, mieux collaborer entre les équipes.
- Écouter et communiquer activement avec les employés.
- Solidifier la structure organisationnelle pour assurer la croissance et la pérennité de l'office d'habitation

Axe 3 : Des employés engagés, travaillant de façon positive.

- 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 employés
- Poursuivre le développement des compétences avec de la formation en continue.
- Implanter des outils adaptés et performants
- Évaluer la relocalisation des bureaux pour un déménagement



ENJEU 3 – MILIEU DE VIE

Orientation 3 : Un cadre bâti durable et de qualité

Axe 1 : Développement des projets viables répondant aux besoins des communautés.

- Concevoir et développer au moins deux nouveaux projets de logements subventionnés et abordables à Saint-Hyacinthe
- Évaluer le potentiel de densification de nos immeubles existants
- Accroître le nombre d'unités PSL

Axe 2 : Ne pas négliger l'environnement évolutif

- Considérer les changements climatiques et 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

Axe 3 : Entretenir et rénover les immeubles pour pérenniser les actifs.

- Mettre l'emphasis sur le préventif et s'assurer de faire des suivis structurés.
- Rénover les immeubles lorsque les composants atteignent leur durée de vie.
- Miser sur les occasions de rénovation pour améliorer la qualité des immeubles.



ENJEU 4 – UN PARTENARIAT RECONNU DANS LA COMMUNAUTÉ

Orientation 4 : Consolider nos relations avec les acteurs du milieu

Axe 1 : Positionner l'OHMA auprès des instances décisionnelles

- Renforcer nos liens dans l'environnement politique et stratégique
- Maintenir une présence active auprès des instances décisionnelles et d'influence
- Accentuer la présence dans des congrès, tables et comités pour mieux sensibiliser et faire valoir nos réalités

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.
- Bâtir de nouveaux partenariats.

Axe 3 : Valoriser l'expertise développée par l'OHMA

- Se faire connaître et accroître notre rayonnement en élaborant un plan de communication.
- Devenir une référence en matière de gestion et de développement du logement social (partager et offrir nos services, de l'accompagnement et de la formation découlant de notre expertise à nos différents partenaires).
- Rehausser l'image de l'entreprise pour mieux mobiliser les locataires et nos partenaires (site internet, réseaux sociaux, référencement).

