



OMHQ

PLAN STRATÉGIQUE

2021-2023

Illustrations par Félix Girard

L'HABITATION
AU SERVICE
DES CITOYENS



Message de la présidente et du directeur général

Dans ce contexte de crise sanitaire qui perdure depuis mars 2020, nous unissons nos voix pour vous présenter avec une grande fierté la toute nouvelle planification stratégique de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ). Les bouleversements vécus nous imposent une adaptation continue. Plusieurs mutations et améliorations sont possibles malgré cette période d'incertitudes. Avec une approche concertée, de nouvelles perspectives et orientations, nous croyons pouvoir mieux desservir les citoyens.

Le besoin d'habiter ne nous a jamais paru aussi essentiel qu'en ce moment. Cette planification nous permet de fortifier notre organisation dans son rôle de pourvoyeur d'un service fondamental à la population. « L'habitation au service des citoyens » devient notre thème, notre motif principal. La présentation de nos stratégies nous offre aussi une occasion unique de promouvoir et faire comprendre le sens de notre œuvre sociétale. Elle nous projette dans l'avenir. Elle rassemble et motive nos troupes et nos partenaires. Elle incarne notre nouveau guide et nous dicte la direction pour surmonter les incertitudes auxquelles nous faisons face.

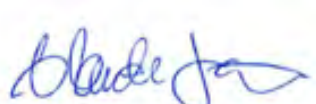
S'appuyant sur les accomplissements du plan stratégique 2015-2020 et échelonné cette fois sur trois ans, de 2021 à 2023, ce plan dessine de façon simple et concrète les voies à emprunter par l'OMHQ afin de s'adapter aux nouvelles réalités de son environnement, tant à l'interne de son organisation qu'à l'externe. Nos objectifs pour les trois prochaines années visent à transformer les défis qui nous guettent en opportunités, maximiser nos forces, minimiser les effets de nos faiblesses, et ce, toujours dans le but d'améliorer les services rendus aux citoyens de Québec en habitation. Trois enjeux articulent donc nos ambitions d'ici 2023 : l'expérience citoyen, l'expérience employé et les milieux de vie en santé.

Nous tenons à souligner que cette planification est le résultat d'un important travail de consultation et d'analyse mené en 2020, malgré la pandémie. Notre clientèle (plus de 700 répondants) et nos partenaires (près de 150 réponses) ont été sondés. Quant à eux, nos administrateurs et tous nos employés (170 répondants) ont pu se prononcer et valider le contenu du plan stratégique à différents moments au fil de son élaboration. En y réaffirmant notre mission, notre vision et nos valeurs; en y expliquant nos enjeux, nos orientations ainsi que nos objectifs accompagnés des cibles et des indicateurs pour en assurer l'avancement; ce document nous sert maintenant de phare pour l'ensemble de nos décisions et activités.

Nous remercions celles et ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation du plan stratégique 2021-2023 de l'OMHQ et espérons que vous en apprécierez la lecture.



Présidente



Directeur général

OMHQ EN CHIFFRES

Données de janvier 2021

170 employé-e-s, dont plus de la moitié sont affectés à l'entretien et à la rénovation des immeubles

2 000 ménages à faibles revenus en attente d'un logement subventionné

470 adresses composant **165 milieux de vie** sur le territoire de l'agglomération de Québec

18 000 personnes soutenues composant 11 900 ménages

- **7 700 ménages** locataires // **6 400 ménages** à faibles revenus, locataires subventionnés // **1 300 ménages** à revenus modestes, locataires d'un logement abordable
- **4 200 ménages** à faibles revenus subventionnés dans des projets d'habitation communautaire ou privé

51 années d'expérience au service des citoyens de Québec

600 logements sociaux additionnels à maintenir en bon état, dans la grande région de la Capitale-Nationale

270 M\$ en rénovations majeures depuis 13 ans

113 M\$ de budget annuel

LA SOMHAC

Sous la gestion de l'OMHQ, la Société municipale d'habitation Champlain (SOMHAC) comprend **1 034 logements** abordables (sous les loyers médians du marché) pour ménages à revenus modestes répartis au sein de **21 milieux de vie** ayant permis depuis les années 1980 de redynamiser certains quartiers sur le territoire de la Ville de Québec (données incluses dans les chiffres de l'OMHQ présentés ci-haut).

Près de 20 % des locataires de la SOMHAC bénéficient d'une subvention au loyer.



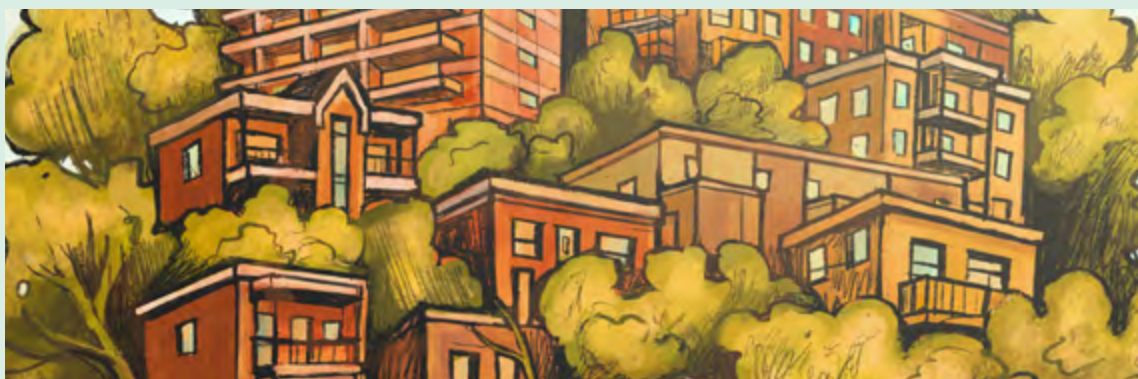
Notre Mission

**OFFRIR DES LOGEMENTS CONVENABLES INTÉGRÉS
AU TISSU URBAIN AFIN D'AMÉLIORER LES CONDITIONS
DE VIE DES CITOYENS.**

En réaffirmant dans cette planification que notre raison d'être c'est d'agir par l'habitation sur les conditions de vie des citoyens, nous rappelons qu'offrir un chez-soi convenable aux personnes qui en ont réellement besoin s'avère bénéfique pour l'ensemble de notre collectivité. Nous sommes un rouage prépondérant, parmi d'autres, qui rend notre société plus juste et plus équitable, qui fait de notre ville un lieu sûr et paisible où il est bon de vivre.

Notre secteur d'activités à l'OMHQ est celui de la gestion immobilière sociale. Nous proposons beaucoup plus à nos locataires que de louer des espaces entre un toit, des murs et un plancher. Nous leur offrons cette opportunité, grâce aux aides gouvernementales qu'on nous confie, de se stabiliser ou de progresser dans leur parcours de vie. L'approche du « faire ensemble »,

déployée par des services concertés avec les organismes du milieu, permet un accompagnement qui offre des options nouvelles aux personnes (entraide, bénévolat, développement des compétences, etc.). Nous sommes, par nos interventions en habitation, au service de tous les citoyens de notre territoire.



Notre Vision

ÊTRE LA RÉFÉRENCE DANS LE DÉPLOIEMENT D'UNE APPROCHE CONCERTÉE, DURABLE ET RESPONSABLE DU LOGEMENT À QUÉBEC.

Cette vision guide déjà avec justesse notre organisation depuis 2015.
De la reconduire pour la période 2021-2023 s'avère naturel.

Plusieurs réalisations ces dernières années sont venues confirmer que l'OMHQ agit pour être une référence dans le déploiement d'une approche concertée, durable et responsable du logement à Québec.

La mise sur pied du Registre partagé pour le logement subventionné en est un bon exemple. Résultat d'une concertation inédite entre les principaux développeurs et gestionnaires du logement social et communautaire de la région, le Registre permet aujourd'hui de mieux connecter les citoyens en demande aux logements offerts. Il amène aussi à mieux connaître les besoins sur le territoire et oriente par le fait même les choix de développement de futurs projets d'habitation. Cette pratique s'est d'ailleurs concrétisée dans la mise en place de la Table de concertation du logement social et communautaire qui réunit les principaux acteurs de ce milieu à Québec.

L'OMHQ aspire continuer d'agir sur son territoire pour que les interventions soutenues par des deniers publics en habitation soient encore plus concertées, plus durables et plus responsables. Avec la transformation du tissu urbain envisagée et l'évolution des besoins observés chez les ménages éprouvant des difficultés à se loger, le potentiel est significatif. Continuer de viser l'excellence dans sa gestion immobilière, amener plus loin certains de ses précieux partenariats et contribuer à la toute récente Vision de l'habitation de la Ville de Québec sont des avenues que l'OMHQ privilégie afin de poursuivre cette marche vers l'atteinte de sa vision.

Nos valeurs

ÉQUITÉ, INTÉGRITÉ, COURAGE, RESPECT

Par **ÉQUITÉ**, nous faisons référence à une prestation de services qui s'adapte aux besoins et aux réalités des personnes, sans parti pris ni passe-droit. L'équité à l'OMHQ est fondamentale. Elle structure l'ensemble de nos activités, autant pour notre personnel, les ménages qui ont besoin de se loger que nos locataires.

L'**INTÉGRITÉ** renvoie à nos obligations, à nos engagements ainsi qu'à notre éthique d'organisation. Elle intervient aussi dans l'éthique personnelle de chaque employé. Les services de l'OMHQ répondent à un besoin de base, celui d'être logé convenablement. Des deniers publics nous sont consentis pour répondre à cette immense responsabilité. D'être intègre est plus qu'un devoir à l'OMHQ, c'est un principe qui soutient au quotidien chacune de nos actions.

Le **COURAGE** s'applique dans nos orientations et nos décisions d'organisation, dans notre volonté de contribuer à l'amélioration de notre société. Il se décline aussi dans notre capacité à déclarer puis adresser des problématiques, qu'elles soient spécifiques ou globales, simples ou complexes, afin de toujours mieux desservir les citoyens en matière d'habitation.

Le **RESPECT** qui guide les membres de notre équipe à tous les jours c'est celui qui enveloppe nos relations interpersonnelles, autant auprès de notre clientèle qu'avec nos partenaires ou entre collègues; celui qui nous amène à réfléchir aux impacts de nos activités sur les générations futures et sur les autres sphères de la société; celui qui inspire notre considération à l'endroit de chacune des personnes que nous soutenons, en raison de la valeur qu'on lui reconnaît, au-delà des difficultés qu'elle peut vivre.

TABLEAU SYNOPTIQUE PLAN STRATÉGIQUE

L'habitation au service des citoyens

--
2021-2023

NOTRE VISION

Être la référence dans le déploiement d'une approche concertée, durable et responsable du logement à Québec.

NOTRE MISSION

Offrir des logements convenables intégrés au tissu urbain afin d'améliorer les conditions de vie des citoyens.

NOS VALEURS

Équité, Intégrité, Courage, Respect

ENJEU 1 - EXPÉRIENCE CITOYEN

ORIENTATION 1 : UNE CULTURE CLIENT RENOUVELÉE		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
1. Simplifier nos transactions avec nos clients	Taux de satisfaction des clients par rapport aux nouvelles mesures mises en place	75 %
2. Intégrer la rétroaction de nos clients à nos pratiques	Nombre d'activités où la rétroaction de nos clients est intégrée aux pratiques	10
3. Assurer le respect de nos engagements envers nos clients	Taux de respect des engagements de la Déclaration de services à la clientèle	75 %
ORIENTATION 2 : DES PARTENARIATS CONSOLIDÉS		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
4. Miser sur « l'écosystème Québec » pour mieux répondre aux besoins	Taux d'augmentation du nombre d'utilisateurs du Registre partagé	6 %

ENJEU 2 - EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

ORIENTATION 3 : UN PARCOURS EMPLOYÉ VALORISÉ		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
5. Maximiser les conditions d'épanouissement et la santé au travail	Taux de mobilisation du personnel	75 %
6. Améliorer la synergie organisationnelle	Taux de mobilisation du personnel	75 %
7. Structurer le développement des compétences	Taux annuel d'employés formés	75 %

ENJEU 3 - MILIEUX DE VIE EN SANTÉ

ORIENTATION 4 : UNE COHABITATION HARMONIEUSE		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
8. Personnaliser notre accompagnement dans l'attribution	Taux de satisfaction de la clientèle sur le milieu de vie attribué	75 %
9. Soutenir le vivre-ensemble	Taux de diminution du nombre de plaintes reçues en lien avec le vivre-ensemble	5 %
ORIENTATION 5 : UN CADRE BÂTI DURABLE ET ÉCORESPONSABLE		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023
10. Entretenir et rénover pour pérenniser	Taux de diminution de l'indice de vétusté des immeubles	3 %
11. Construire pour répondre aux besoins	Nombre de nouvelles unités répondant aux besoins	150
12. Verdir nos pratiques de gestion immobilière	Nombre d'initiatives vertes réalisées	12

ENJEU 1

-

L'EXPÉRIENCE CITOYEN



L'EXPÉRIENCE CITOYEN

La dernière planification stratégique de l'organisation a permis de poser plusieurs gestes pour accroître l'efficacité, optimiser des processus et miser sur l'innovation afin d'améliorer en continu nos façons de faire. À titre d'exemple, on a réduit de près de 80 % le délai de traitement des demandes d'entretien de nos locataires en intégrant un nouveau système de communications mobile à nos opérations. Des audits internes et externes ainsi que des sondages sur différents volets de nos services ont été faits depuis 6 ans. Une déclaration de services à la clientèle portant sur nos engagements envers elle a également été diffusée en 2018. Une nouvelle règle d'attribution a aussi été déployée pour s'assurer que ce sont des ménages à revenus modestes qui accèdent désormais aux logements abordables non subventionnés sous notre responsabilité, confirmant notre intention d'agir comme modèle pour d'autres gestionnaires de logements financés publiquement.

L'univers dans lequel évolue l'organisation subit des mutations rapides ces dernières années, accrues d'ailleurs depuis la pandémie de COVID-19. Les besoins et les attentes de la clientèle s'accroissent et se transforment. La technologie modifie les façons d'interagir et offre de nouvelles possibilités. La qualité des services s'enracine au cœur des préoccupations de l'OMHQ depuis de nombreuses années, tout comme le fait de considérer chaque citoyen comme un client ayant droit à une prestation digne, attentionnée et avenante.

L'OMHQ se reconnaît un rôle dans la réponse à trois ordres de besoins du citoyen liés à l'habitation, soit celui d'accéder à un logement, celui d'habiter un logement et celui de contribuer au parcours résidentiel des personnes, c'est-à-dire, à leur cheminement d'un chez soi à l'autre. L'organisation veut ainsi faciliter l'accès de tous les citoyens aux différentes options ou dimensions associées à ces trois niveaux de besoins en habitation, qu'elles soient ou non sous sa responsabilité directe.

C'est dans ce contexte que l'OMHQ souhaite faire de l'expérience citoyen son fer de lance pour améliorer et simplifier ses rapports avec sa clientèle, pour affermir ses partenariats dans le but d'optimiser le retour pour le citoyen sur les investissements publics en habitation, ou, en d'autres mots, pour rendre facile « l'habitation au service des citoyens ».

ORIENTATION 1

UNE CULTURE CLIENT RENOUVELÉE

La culture client est bien ancrée à l'OMHQ. Nous sommes bons à ce chapitre mais aspirons à devenir encore meilleurs. Guidés par ce juste équilibre entre équité et humanisme, nous visons à positionner, autant que possible et en respect des règles, l'humain avant la procédure. Nous voulons s'assurer d'avoir bien saisi le besoin de notre client avant de lui répondre, avec des protocoles de communication adaptés à sa réalité. Nous travaillons donc à renouveler notre culture de service citoyen, avec cette même rigueur et cette même approche globale qui nous caractérisent depuis plus de 50 ans.

SIMPLIFIER NOS TRANSACTIONS AVEC NOS CLIENTS

De 2021 à 2023, l'OMHQ veut simplifier ses transactions avec ses clients, qu'ils soient demandeurs de logement, locataires, ou simplement à la recherche d'une information en habitation. De miser pour y arriver sur l'apport des plus récentes technologies et sur les choix et préférences des utilisateurs de ses services s'impose naturellement. Bien entendu, ce virage visant des services simplifiés doit s'effectuer dans l'optique d'offrir plus d'options transactionnelles aux citoyens, adaptables à leurs désirs et leur niveau d'aisance, sans évidemment retirer l'important lien humain dans nos échanges. Il sera toujours possible de parler à quelqu'un à l'OMHQ.

De façon plus spécifique, l'OMHQ a pour objectif d'offrir un portail client web adapté comportant de nouveaux services en ligne et de faciliter par divers moyens les transactions avec ses clients, ce qui sera mesuré annuellement par l'évolution du taux de satisfaction de la clientèle par rapport aux nouveaux services qui seront mis en place.

INTÉGRER LA RÉTROACTION DE NOS CLIENTS À NOS PRATIQUES ET ASSURER LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS

Nous estimons que nous pouvons et devons aller encore plus loin pour améliorer l'expérience du citoyen, afin de faire percoler à tous les niveaux cette importance qu'on lui accorde dans toutes nos activités. Nous souhaitons donc intégrer la rétroaction de nos clients à nos pratiques et assurer le respect de nos engagements envers nos clients. Le nombre d'activités où la rétroaction est intégrée ainsi que la mesure régulière du niveau et de la qualité de nos engagements de services permettront d'évaluer l'atteinte de ces objectifs.

ORIENTATION 2

DES PARTENARIATS CONSOLIDÉS

L'OMHQ est fier de sa solide toile partenariale, tissée avec soin au fil des ans, toujours dans l'optique d'offrir plus aux citoyens, pour favoriser le mieux-être de sa clientèle. Dans la conjoncture de 2021, où les besoins sont de mieux en mieux connus sur le territoire, où les ambitions municipales en matière d'habitation sont considérables et où les concertations établies sur une base régionale donnent des résultats probants dans l'amélioration des services offerts aux citoyens, l'OMHQ souhaite activer les leviers à sa disposition et approfondir ses partenariats pour les rendre encore plus robustes, afin d'encore mieux répondre aux besoins observés.

MISER SUR «L'ÉCOSYSTÈME QUÉBEC» POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS

Concrètement, l'OMHQ vise à miser sur « l'écosystème Québec » pour mieux répondre aux besoins des citoyens en valorisant les impacts du logement social et abordable sur son territoire. Cet écosystème c'est pour nous la capacité de l'ensemble des acteurs à travailler en concertation et à conjuguer leurs forces d'intervention en partageant les mêmes objectifs pour le citoyen. Différents projets permettront d'atteindre et d'évaluer cet objectif d'ici 2023. Le taux d'augmentation des utilisateurs du Registre partagé, décliné par volet de services (demande de logement subventionné, logement abordable à louer, besoins particuliers) servira de principal indicateur.



ENJEU 2

L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ



L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

Le marché du travail connaît d'importantes évolutions ces dernières années. Les entreprises veulent être attrayantes et fidéliser leur personnel. L'OMHQ cherche à se distinguer dans ce marché en se renouvelant et en se positionnant comme un vecteur d'amélioration de la qualité de vie de son personnel.

De nombreuses mesures ont été mises en place au fil des ans pour faire de l'entreprise une organisation où il fait bon travailler, où l'on peut s'épanouir comme employé et comme être humain. Les réalités vécues depuis peu exigent cependant des adaptations, notamment aux attentes des nouvelles générations qui font leur entrée sur le marché du travail, ainsi qu'en réponse à la redéfinition de certaines façons de faire déployées en urgence pendant la pandémie.

La raison d'être de l'OMHQ, celle d'aider les gens à se loger convenablement, suscite une forte adhésion dans l'équipe. D'avoir à cœur de faire par leur travail cette réelle différence dans la vie des clients desservis est un trait commun qui unit les employés de l'OMHQ¹.



¹ 91 % des employés affirment que la mission sociale les rend fiers de travailler à l'OMHQ, sondage employés, 133 répondants, été 2020.

ORIENTATION 3

UN PARCOURS EMPLOYÉ VALORISÉ

L'OMHQ doit continuer de se différencier dans un marché de l'emploi compétitif. L'organisation veut offrir à ses employés un environnement de travail sain et stimulant. On souhaite aussi se démarquer par le maintien de la certification Entreprise en santé ainsi que par des pratiques organisationnelles favorables au mieux-être. Le climat de travail doit quant à lui offrir les conditions propices à l'épanouissement du personnel et la performance organisationnelle. Être bien au travail, avoir des réponses à ses questions, être entendu et surtout sentir que nous avons un apport à la mission.

MAXIMISER LES CONDITIONS D'ÉPANOUISSEMENT ET LA SANTÉ GLOBALE AU TRAVAIL

Pour y arriver, l'organisation compte dans les 3 prochaines années maximiser les conditions d'épanouissement et la santé globale au travail. De façon plus concrète, d'ici 2023, l'OMHQ vise à adapter l'environnement de travail aux meilleures pratiques et aux nouvelles technologies ainsi qu'à continuer de promouvoir la santé globale de son personnel. L'évolution du taux de mobilisation du personnel servira d'indicateur pour mesurer l'atteinte de cet objectif.

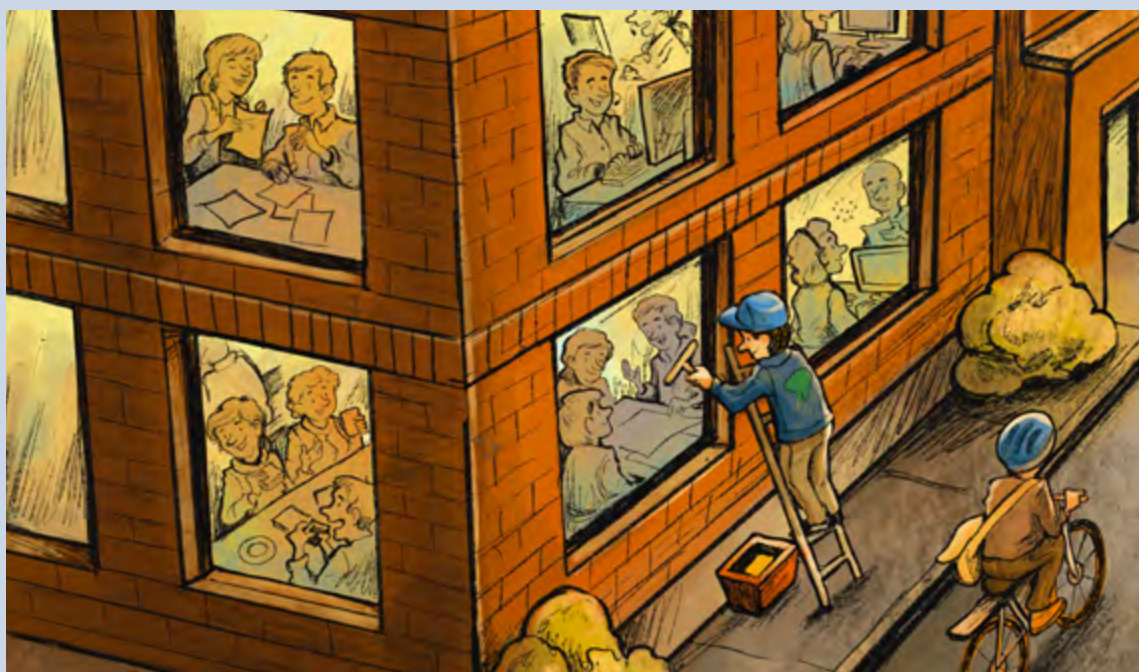
AMÉLIORER LA SYNERGIE ORGANISATIONNELLE

Des efforts considérables ont été déployés dans les dernières années pour améliorer la synergie entre les équipes de travail à l'OMHQ. Les progrès sont notables mais des défis demeurent. Les rôles et responsabilités de chacun des employés méritent d'être clarifiés et rappelés. La bonne information doit être partagée aux bons moments, aux bons endroits et avec la bonne vitesse, particulièrement en temps de pandémie. Dans la même veine, que tous les membres de tous les corps d'emploi de l'organisation soient pleinement conscients de l'importance de leur travail dans notre société constitue également une priorité.

En conséquence, pour bonifier l'expérience de ses employés, l'OMHQ cherchera à développer plus de projets interservices et à axer la communication interne, en toute simplicité, sur les effets sociaux des actions de chacun. Le taux de mobilisation du personnel, qui se déclinera selon plusieurs dimensions et critères liés aux attentes exprimées par les employés, incluant leur satisfaction à l'égard des relations internes, conduira à mesurer l'atteinte de cet objectif.

STRUCTURER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Peu importe le corps d'emploi qu'il occupe, chaque employé est différent et possède des aspirations qui lui sont propres. L'OMHQ veut contribuer davantage au développement professionnel et personnel de chacun, en trouvant ce juste et délicat équilibre entre les exigences de services de son organisation et les besoins et attentes de tous les membres de son équipe. Les employés doivent sentir que leur opinion et leur travail comptent, que leur rôle dans l'ensemble les amène à progresser. L'OMHQ veut que chaque équipier puisse se réaliser, qu'il ait le sentiment d'être utile en amenant une vraie différence dans la vie des citoyens. Le développement d'une offre de formation pluriannuelle plus étoffée est donc prévu. Le taux d'employés formés permettra de valider les avancées.



ENJEU 3

LES MILIEUX DE VIE EN SANTÉ



LES MILIEUX DE VIE EN SANTÉ

Les immeubles sous la responsabilité de l'OMHQ font partie d'un patrimoine social qu'il faut bien entretenir. L'organisation considère faire bonne figure à ce chapitre. Grâce aux bilans, à l'entretien tant préventif que régulier, à la planification puis la réalisation des travaux effectués ces 13 dernières années², nous pouvons affirmer que l'état de santé du parc immobilier de l'OMHQ, malgré son âge moyen avancé³, est enviable. Nous devons maintenir ce bon état dans le temps, le faire évoluer, y ajouter de nouvelles unités en adéquation avec les besoins observés sur notre territoire, en continuant d'innover dans notre gestion immobilière.

Il y a maintenant longtemps qu'on considère gérer plus que des immeubles à l'OMHQ, qu'on dépasse ces limites de l'unité d'habitation et du bâtiment pour inclure dans notre approche le concept plus large du milieu de vie, avec une considération marquée pour l'humain qui y habite.

Nous avons des immeubles sécuritaires qui sont en bon état et on veut qu'ils le restent. On souhaite construire de nouveaux projets d'habitation qui dureront tout autant et qui répondront aux besoins des citoyens. Mais par-dessus tout, nous aspirons désormais à offrir des milieux de vie en santé à notre clientèle, c'est-à-dire, des lieux et des espaces conformes liés à la communauté, où la vie coule douce et calme, où les résidents peuvent se mobiliser, s'entraider, se responsabiliser, être sensibilisés, et y trouver les outils afin de stabiliser leur vie ou poursuivre leur parcours résidentiel, aspirer à un avenir meilleur.

Des milieux de vie en santé réfèrent aussi au caractère inclusif de nos habitations ainsi qu'à leur adaptabilité à l'évolution des besoins de leurs habitants. Chaque personne logée à l'OMHQ devrait idéalement se trouver dans un milieu convenable qui lui offre cette fondation sur laquelle bâtir son projet de vie ou sa stabilité. L'habitation au service des citoyens, c'est donc aussi des milieux de vie en santé qui génèrent de la qualité de vie et des opportunités.

² Depuis 2008, l'OMHQ a investi plus de 237 millions dans le cadre de travaux majeurs pour la rénovation des HLM. Sur la même période, près de 12 millions ont quant à eux été investis sur le parc SOMHAC.

³ La moyenne d'âge des bâtiments varie selon le programme de construction : HLM (40 ans), SOMHAC (35 ans), LAQ (17 ans), ACL (10 ans).

ORIENTATION 4

UNE COHABITATION HARMONIEUSE

L'OHMQ possède l'expertise, l'expérience et les partenariats pour faire des milieux de vie sous sa responsabilité des endroits paisibles et sécuritaires. Contribuer au quotidien à la quiétude de ses locataires s'effectue par différents moyens, à partir de l'attribution des logements jusqu'au départ des locataires, en passant par une panoplie d'interventions pendant l'occupation, qu'elles soient psychosociales, réglementaires ou collectives. Cela exige aussi beaucoup d'agilité et d'humilité. Les besoins des gens changent et se multiplient. Les situations nouvelles sont rencontrées sur une base quasi-quotidienne par le personnel. L'appui de nos précieux partenaires est également indispensable pour viser cette cohabitation harmonieuse dans nos milieux de vie. On travaille ensemble pour servir les citoyens.

PERSONNALISER NOTRE ACCOMPAGNEMENT DANS L'ATTRIBUTION

D'ici 2023, nous nous attarderons plus spécifiquement à personnaliser notre accompagnement dans l'attribution des unités de logement sous notre gouverne, en s'assurant que l'équité est respectée et que les personnes sont logées dans les meilleurs milieux de vie possibles pour elles. Le taux de satisfaction de notre clientèle à l'égard du milieu de vie attribué est l'indicateur choisi pour mesurer les progrès de cet objectif.

SOUTENIR LE VIVRE ENSEMBLE

On vise à soutenir le vivre ensemble par divers moyens, comme la bonification de nos approches d'intervention et de certains partenariats dans l'optique d'offrir aux ménages locataires les meilleures conditions possibles pour se stabiliser ou progresser dans leur parcours résidentiel respectif. Notre approche du vivre ensemble est souvent citée en exemple grâce à notre capacité à miser sur de nombreux partenariats. De les bonifier et de s'ouvrir à de nouveaux moyens nous permettront d'améliorer encore davantage le vivre ensemble. Pour mesurer nos progrès à ce sujet, nous utiliserons des indicateurs tel le taux de diminution du nombre de plaintes reçues en lien avec le vivre ensemble.

ORIENTATION 5

UN CADRE BÂTI DURABLE ET ÉCORESPONSABLE

L'OMHQ considère veiller sur l'un des plus beaux laboratoires sociaux qui soit. La grandeur et la diversité de son parc immobilier, combinées au caractère profondément humain de sa mission, font de ses habitations des instruments par excellence pour expérimenter et partager dans le but d'améliorer notre société. L'organisation bénéficie d'une certaine notoriété qu'elle aspire à consolider en matière d'entretien et développement de projets d'habitation sociale. Elle veut aussi en faire plus pour la planète en verdissant davantage ses pratiques.

ENTREtenir ET RÉNOVER POUR PÉRENNISER

L'OMHQ veut continuer d'être un chef de file dans la gestion immobilière sociale au Québec. D'être à l'affût des dernières technologies et tendances dans le domaine du bâtiment fait partie de ses ambitions, tout comme de faire des choix qui vont persister pendant plusieurs décennies, autant en ce qui a trait aux matériaux, aux produits qu'aux façons d'entretenir et de rénover ses bâtiments.

De 2021 à 2023, l'OMHQ concentrera conséquemment ses énergies à entretenir et rénover pour pérenniser. La diminution de l'indice de vétusté de ses immeubles servira d'indicateur pour mesurer l'avancement de cet objectif stratégique.

CONSTRUIRE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS

Dans le même souci d'optimiser au maximum les investissements publics consentis à l'habitation à Québec, d'avoir un cadre bâti durable c'est aussi développer de nouveaux milieux de vie qui s'arriment aux différents besoins des citoyens ainsi qu'aux importantes ambitions de la Ville en logement social, traduites dans sa toute récente Vision de l'habitation. Le nombre de nouvelles unités construites en réponse aux besoins, avec une attention particulière portée au nombre de logements subventionnés dans ces projets, permettra la mesure de cet objectif.

VERDIR NOS PRATIQUES DE GESTION IMMOBILIÈRE

Une dimension fondamentale de cette vision utilitaire du rôle de l'OMHQ repose dans l'idée de considérer la lutte aux changements climatiques comme un levier pour faire mieux, pour faire plus vert, pour laisser en héritage des immeubles et une collectivité plus en santé. Les opportunités pour y parvenir sont nombreuses et se situent à différents niveaux. Pensons à titre d'exemples aux toits potagers, aux murs végétalisés, à la promotion du recyclage, du compost et de l'économie d'énergie auprès de la clientèle, à la tenue de chantiers respectueux de l'environnement ou à l'utilisation du bois. Tous ces choix d'organisation qui peuvent faire une réelle différence pour l'écologie et le développement durable doivent être valorisés. Les partenariats à consolider et établir dans ce domaine n'ont d'égal que notre volonté puis notre capacité à prioriser ces activités.

Pour verdir ses pratiques de gestion immobilière ces trois prochaines années, l'OMHQ entrevoit différents projets, chapeautés par l'intégration dans ses décisions de critères environnementaux axés sur le développement durable et la réalisation annuelle de bilans de nos impacts environnementaux. Le nombre d'initiatives vertes produites de 2021 à 2023 est l'indicateur retenu pour suivre l'avancement de cet objectif.



MISE EN ŒUVRE ET SUIVIS

Pour en assurer la mise en œuvre et l'avancement concret, le plan stratégique 2021-2023 de l'OMHQ sera suivi de plusieurs façons, à plusieurs niveaux, selon des responsabilités clairement établies. D'abord, le conseil d'administration a pour rôle d'approuver le plan. Des bilans d'avancement seront transmis sur une base régulière aux administrateurs qui veilleront à s'assurer que les orientations stratégiques sont respectées et progressent selon leurs attentes.

Au comité de direction, le plan stratégique est maintenant bien intégré dans les habitudes. Il sert de base aux échanges lors des rencontres. Minimale une fois par mois, les membres du comité établissent un état d'avancement de chacune des actions convenues pour garantir le progrès du plan stratégique. De 2021 à 2023, des livrables annuels seront définis et découleront directement de chacun des 12 objectifs stratégiques afin de viser l'atteinte d'une cible établie pour l'année, dans le but d'aboutir à la cible pour 2023 précisée dans le plan. Une fiche détaillée par indicateur permettra également de préciser les valeurs de départ et soutenir la mesure de l'évolution des objectifs.

Quant à elle, la direction générale de l'OMHQ a pour responsabilité d'assurer la mise en œuvre et le suivi du plan stratégique et des actions organisationnelles y étant associées. Chaque service de l'organisation a cependant la tâche de réaliser, en interdépendance avec les autres services, les projets associés à ses champs d'activités.

Les employés sont eux aussi informés des avancements du plan stratégique, au minimum deux fois par année, lors de la rencontre de la rentrée automnale et lors des rencontres par équipe avec la direction générale. L'intention est aussi de communiquer les diverses avancées plus régulièrement aux employés, par de nouveaux moyens moins formels encore plus proches de leurs réalités quotidiennes, pour susciter une plus grande mobilisation autour du plan stratégique.

Voilà donc de grands défis, à la hauteur de ce que méritent nos clients et les citoyens de Québec. Grâce à la force de cette équipe multidisciplinaire de passionné-e-s qui compose l'OMHQ, nous sommes confiants de les réaliser. La qualité de notre gestion immobilière sociale, combinée aux améliorations que nous prévoyons mettre en place, contribueront certainement à faire de Québec une ville où l'habitation est au service des citoyens.



Plan stratégique
2021-2023 de l'OMHQ

L'HABITATION AU SERVICE DES CITOYENS

