

POLITIQUES ET PROCÉDURES

TITRE :	POLITIQUE CADRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	CODE :
DESTINATAIRE :	TOUT LE PERSONNEL	ENVIÉ LE : 30 octobre 2006
ORIGINE :	DIRECTION GÉNÉRALE	SANCTIONNÉ PAR LE C.A LE: 30 OCTOBRE 2006
		RÉVISÉ LE :

1. LA MISSION

Offrir des logements à prix modique pour des clientèles à revenus modestes :

- Familles, personnes seules, personnes âgées, personnes ayant un handicap physique, personnes ayant des troubles de santé mentale, personnes ayant des difficultés d'ordre psycho-social et des personnes victimes de violence.
- Apporter un support psycho-social et collaborer à la mise sur pied d'activités de prévention et d'entraide à la clientèle jeune ou adulte.
- Participer au développement du logement social et du logement à prix abordable sur le territoire de la ville.
- Gérer des corporations à but non lucratif dédiées au logement social.
- Offrir du logement de dépannage (30 jours) particulièrement pour personnes victimes de violence et de sinistre.

1.1 L'approche communautaire

- Favoriser la prise en charge des locataires par rapport à leur milieu de vie;
- Faire du HLM un milieu de vie où il fait bon vivre;
- Faciliter l'intégration dans les milieux de vie HLM des personnes ayant des vulnérabilités sur le plan psychosocial;
- Permettre que le HLM soit un milieu intégré dans sa communauté.

1.2 L'amélioration continue

- L'OMHTR veut favoriser une démarche structurée dans les rencontres de travail, visant l'amélioration, par le personnel, de la qualité des services, de la satisfaction du client et de la performance globale des services, assurant ainsi le développement et le succès à long terme de celui-ci.

2. LES VALEURS DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

2.1 Le respect des personnes

- Les personnes sont les ressources les plus précieuses de L'OMHTR. En toutes circonstances, dans les moments les plus exigeants comme dans les

litiges les plus pénibles, chaque personne doit pouvoir ressentir cette déclaration comme vraie et comme la concernant personnellement. Et cela, indépendamment de son corps d'emploi ou de sa catégorie professionnelle.

À cette fin, les relations humaines doivent être empreintes de respect. Respect de l'autre dans une relation interpersonnelle, quel que soit son niveau hiérarchique ou son corps d'emploi, et respect des autres pris collectivement comme groupe ou comme entité à travers nos cloisonnements administratifs.

Respecter les personnes, c'est aussi leur offrir un environnement de travail sain, sécuritaire et exempt de tout comportement de nature à porter atteinte à leur intégrité par une quelconque forme de harcèlement ou de violence physique, verbale ou psychologique.

2.2 La reconnaissance de la diversité

- Il s'agit ici aussi d'une forme de respect qui s'exprime par le traitement approprié des situations particulières et l'acceptation des caractéristiques propres des groupes et des services. Respect des conditions locales, capacité d'agir et de réagir rapidement, décentralisation, utilisation judicieuse des marges de manœuvre sont autant de façons de concrétiser cette valeur. Tout en respectant ses engagements, notamment en matière de relations de travail, l'OMHTR souhaite développer une gestion apte à composer avec la diversité.

La reconnaissance de la diversité signifie aussi que l'accès à l'égalité et l'équité en emploi continueront donc d'être des valeurs reconnues à l'OMHTR.

2.3 L'esprit de service

- IL s'agit d'adopter et d'adapter à la mission particulière de l'OMHTR à ce qu'il est convenu de qualifier dans d'autres organisations «d'approche-client». Ainsi, à titre d'exemple, chacun doit-il être convaincu qu'un «locataire» a le droit de recevoir une réponse rapide et pertinente à ses demandes et qu'une vérification doit être faite pour s'assurer que le service approprié a été rendu. En matière de gestion des ressources humaines, tous les processus et tous les gestes de gestion devront s'inspirer de cet esprit de service.
- L'OMHTR souhaite que l'organisation du travail soit centrée sur le client et ait comme préoccupation constante l'adaptation des services aux besoins de sa clientèle. L'enjeu majeur pour réussir est de considérer autrement la relation et la coopération avec la clientèle. L'approche clientèle passe par la

connaissance optimale de son propre rôle et par une ouverture d'esprit quant à la connaissance des besoins des clients.

- L'activité, n'est plus centrée uniquement sur son propre fonctionnement mais sur les besoins et les attentes de l'autre, client ou partenaire.

2.4 La compétence

- L'OMHTR tiendra sa place parmi les meilleures de son réseau s'il peut continuer de compter sur un personnel compétent de première valeur. La qualité des services rendus en sont directement tributaires. Il veillera donc à poursuivre cet idéal à travers les processus de recrutement, de formation, d'évaluation et de perfectionnement de toutes ses catégories de personnel.

2.5 L'esprit d'équipe

- Il s'agit en effet, dans une organisation de notre taille et de surcroît quelque peu cloisonnée, de développer une solidarité organisationnelle et un sentiment d'appartenance à une même équipe. Tout en respectant l'attachement des personnes à leur service, il faudra décroisonner, contrer des résistances, apprendre et partager les mêmes valeurs et à s'entraider. Dans ce contexte économique et social particulièrement exigeant, l'adhésion du personnel à cette valeur prendra une importance critique.

3. LES PRINCIPES DE GESTION

3.1 Attirer et garder à son emploi des personnes compétentes, motivées et contributives à sa mission.

- La compétence doit être le fondement des pratiques d'embauche et de dotation. Elle doit être évaluée régulièrement et reconnue. Enfin, L'OMHTR doit s'assurer du maintien et du développement de la compétence des personnes à son emploi tout au long de leur carrière.

La motivation est une responsabilité partagée. L'OMHTR reconnaît que pour la favoriser, elle doit notamment offrir des tâches significatives, des projets mobilisateurs et un traitement équitable.

La contribution de chaque personne est nécessaire à l'accomplissement de la mission de l'OMHTR. Il appartient aux gestionnaires d'en persuader leurs collaborateurs et de leur faire mieux percevoir les liens existant entre leurs tâches et cette mission.

3.2 Offrir à toutes ces personnes des possibilités de carrière

- Il s'agit de miser sur les personnes et sur le développement de leurs capacités, quel que soit leur statut professionnel à l'embauche. En matière de recrutement et de dotation, l'OMHTR compte prioriser la promotion interne et l'exploitation du talent et des personnes déjà à son emploi. À cette fin, l'équipe de direction aura pour préoccupation, la conciliation des prévisions d'effectifs et les qualités des ressources humaines dont l'OMHTR dispose.

3.3 Exiger des gestionnaires un engagement constant envers leurs collaborateurs

- La motivation au travail dans l'accomplissement des tâches quotidiennes est alimentée pour une large part par le soutien attentif et continu des gestionnaires. Chaque gestionnaire doit être préoccupé d'exercer un leadership permettant de susciter et de soutenir l'enthousiasme de son équipe. Il lui revient de préciser la contribution attendue de chaque personne, de déterminer avec son aide les moyens de la réaliser, de mesurer les résultats obtenus, de reconnaître les efforts déployés et de préciser, s'il y a lieu, les correctifs à apporter.

3.4 Offrir des programmes de formation

- La gestion souhaitée doit être appuyée par des programmes de formation appropriés s'adressant tout aussi bien aux gestionnaires qu'au personnel. Or, cette question est d'une importance critique pour préparer tout le personnel aux changements technologiques et sociaux qui bouleverseront les habitudes de travail.

3.5 Instaurer des pratiques de communication ouverte et franche

- L'information est la clé d'une participation féconde. Sous réserve des questions confidentielles et des renseignements à caractère nominatif, l'information doit circuler librement. Enfin, la transparence la plus constante doit être assurée dans les pratiques de gestion des ressources humaines, plus particulièrement dans les procédures de dotation et de promotion.

3.6 Responsabiliser toutes les personnes à l'emploi de L'OMHTR et les rendre imputables de leurs actions et de leurs décisions.

- La responsabilité et l'imputabilité des personnes sont des conditions d'une gestion décentralisée capable de reconnaître la diversité des situations et de réagir rapidement aux exigences de l'environnement.

La responsabilité signifie que la personne se préoccupe de la qualité des services offerts et de la satisfaction qu'ils suscitent, qu'elle participe à l'organisation de son travail et s'exprime sur la manière d'en améliorer l'efficacité.

L'imputabilité signifie l'obligation consentie de rendre des comptes sur les résultats de son travail et d'accepter les conséquences de ses actions et de ses décisions. La notion d'imputabilité implique toutefois que la personne a droit à l'erreur. C'est plutôt le refus de prendre les décisions ou les actions qui s'imposent, l'insouciance ou la négligence qui, le cas échéant, lui seront reprochées.

3.7 Rechercher la simplicité et la souplesse dans les actions et les transactions, promouvoir la flexibilité et la créativité.

- S'il est vrai que l'OMHTR ne saurait fonctionner et offrir les services attendus sans recourir à des règles et des procédures, il est non moins vrai que toute organisation bureaucratique - et l'OMHTR n'échappe pas à cette condition - a une tendance naturelle à multiplier les règles et à en accroître le degré de complexité et de précision. Point n'est besoin d'en faire la démonstration : il faut alléger l'administration, promouvoir la flexibilité, ne pas toujours tenter de prévoir l'exception. Ce faisant, on encouragera l'initiative et la créativité des personnes, qualités qui autrement sont insuffisamment sollicitées.

4. LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

- Le directeur général est chargé de l'application de cette politique et le conseil d'administration lui délègue l'autorité d'entreprendre toute action pour en assurer le respect.
- Chaque personne qui dirige du personnel est responsable de l'application de cette politique et des politiques et programmes qui en découlent dans son service.

ANNEXE 1

- Politiques particulières et programmes existants :
 - Code d'éthique
 - Politique concernant la prévention et le contrôle du harcèlement et de la violence