

UNE VISION DE LA MAISON DE LA FRANCOPHONIE D'OTTAWA

PLAN POUR LA PÉRIODE 2018-2023

COOPÉRATIVE MULTISERVICES FRANCOPHONE DE L'OUEST D'OTTAWA INC.



Vision

NOTRE VOULOIR DEVENIR
Un espace francophone inclusif, accueillant et bienveillant.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Une offre multiservice, dans un même endroit, où la communauté francophone peut échanger et participer à de multiples activités.

Mission

Nos principes NOTRE FAÇON DE FAIRE

Un **leadership** qui s'insère dans une vision actualisée de la francophonie, ouverte sur le monde et consciente des réalités d'aujourd'hui.

Une attitude de **collaboration** pour inciter le développement d'une communauté saine.

Une **responsabilité partagée** permettant à chacun.e de trouver sa place dans une société bienveillante, locale et globale, pour le bien-être de tous.

Une culture en matière de **service à la clientèle** qui construit une relation durable avec la personne.

PILIER 1 **Francophonie inclusive**

Catégorie englobante de ce que nous travaillons

Résultats visés
CE QUE NOUS CHERCHONS À ACCOMPLIR?

- Offrir une programmation qui valorise le patrimoine linguistique, culturel et historique de la francophonie dans toutes ses expressions.
- Améliorer l'offre de services en français dans la région d'Ottawa.
- Développer une connaissance accrue des référents des cultures environnantes dans toutes leurs expressions.
- Contribuer à la vitalité et au développement des communautés francophones et ainsi à la prospérité d'Ottawa

Cadre de référence
LES DOCUMENTS QUI NOUS ENCADRENT

- La désignation : [Re]vitaliser les services en français, Commissariat aux services en français, Ontario, 2018.

PILIER 2 **Engagement communautaire**

Catégorie englobante de ce que nous travaillons

Résultats visés
CE QUE NOUS CHERCHONS À ACCOMPLIR?

- Examiner les programmations complémentaires offertes par plusieurs organismes à l'intention des communautés d'expression française de la région de l'ouest d'Ottawa.
- Établir une connexion forte entre la Maison de la francophonie d'Ottawa et les communautés d'expression française et anglaise afin que la Maison devienne une référence pour les résident.e.s de l'ouest d'Ottawa.
- Nourrir une volonté commune de contribuer à l'épanouissement de l'espace francophone dans la société civile et la sphère publique.
- Développer une stratégie de mobilisation et de solidarité pour accroître les services en français dans l'ouest d'Ottawa.

Cadre de référence
LES DOCUMENTS QUI NOUS ENCADRENT

- Les carrefours communautaires en Ontario : un cadre stratégique et plan d'action, Gouvernement de l'Ontario, Ontario, 2018.

PILIER 3 **Relation clientèle**

Catégorie englobante de ce que nous travaillons

Résultats visés
CE QUE NOUS CHERCHONS À ACCOMPLIR?

- Valoriser la mise en œuvre d'une culture organisationnelle centrée sur la personne.
- Mesurer régulièrement la satisfaction des personnes dans un souci d'amélioration continue.
- Établir une norme de qualité pour tous les services rendus dans la Maison de la francophonie d'Ottawa, ceux-ci étant fondés sur la dignité de la personne et la compassion.

Cadre de référence
LES DOCUMENTS QUI NOUS ENCADRENT

- Gérer votre service à la clientèle, Réseau Entreprise Canada, Montréal, Québec, 2018

PILIER 4 **Visibilité corporative**

Catégorie englobante de ce que nous travaillons

Résultats visés
CE QUE NOUS CHERCHONS À ACCOMPLIR?

- Identifier les besoins des personnes desservies et à desservir.
- Créer une image de marque.
- Établir des partenariats au service de la francophonie dans toutes ses expressions.
- Éviter les dédoublements de services en français dans la ville d'Ottawa sans négliger l'accessibilité à un service accru et ponctuel dans l'ouest de la ville.
- Augmenter le nombre de personnes servies par le référencement du bouche-à-oreille et par des stratégies fondées sur des invitations à entrer et à découvrir.

Cadre de référence
LES DOCUMENTS QUI NOUS ENCADRENT

- PRISES DE POSITION - Dossiers prioritaires pour la communauté francophone de l'Ontario, AFO, Ontario, 2017

PILIER 5 **Autonomisation financière**

Catégorie englobante de ce que nous travaillons

Résultats visés
CE QUE NOUS CHERCHONS À ACCOMPLIR?

- Développer une capacité d'autofinancement pour payer les frais opérationnels de base de la coopérative.
- Renforcer les principes de la coopérative comme entreprise sociale au service des personnes desservies et de la grande communauté.
- Accéder aux programmes gouvernementaux pouvant le mieux répondre aux besoins des personnes desservies et à desservir

Cadre de référence
LES DOCUMENTS QUI M'ENCADRENT

- Les carrefours communautaires en Ontario : un cadre stratégique et plan d'action, Gouvernement de l'Ontario, Ontario, 2018.

Nos valeurs NOTRE FAÇON D'ÊTRE

Une contribution communautaire à l'amélioration des services en français et du rayonnement de la **francophonie**

Une offre de service avec **professionnalisme**, **compassion** et dans le **respect** de la diversité

Une approche avec **intégrité** et avec **équité**, de façon à honorer nos engagements envers nos collectivités afin de mériter et de préserver leur confiance.

Une démarche avec **innovation** et **créativité** afin d'améliorer la condition de vie de ses citoyen.ne.s