

RAPPORT D'ACTIVITÉ

21 22

ACTION-HABITATION
DE QUÉBEC



Action-Habitation

TABLE DES MATIÈRES

2

Table des matières

3

Mot du président
et du coordonnateur général

4

L'organisation

7

Gouvernance

8

Clientèles et territoire

10

Bilan par service

19

Partenaires
de développement

20

Représentations, recherche
et concertation

22

Fonds d'action en habitation
sociale (FAHS)

23

Pistes d'action 2022-2023

Photo de couverture:

Lauberivière – 485, rue du Pont, La Cité-Limoilou

Refuge et centre multiservice pour les personnes en situation d'itinérance.

Le nouvel édifice de 100 000 pi² sur sept étages a été livré au printemps 2021. La capacité d'accueil a presque doublé. Il est possible d'héberger 54 000 personnes et d'offrir 200 000 repas par année.

Les espaces communautaires flexibles et sécuritaires profitent de larges vues vers l'extérieur. Les espaces d'hébergement, plus en retrait, préservent l'intimité de la clientèle.

L'équipement et les systèmes modernes et innovants permettent une réduction de la consommation énergétique de +/- 70 % et une réduction des gaz à effet de serre de plus de 45 %.

MOT DU PRÉSIDENT ET DU COORDONNATEUR GÉNÉRAL

*Rien de grand ne s'est accompli
dans le monde sans passion*

— Hegel

Nous sommes heureux de vous présenter le résultat des activités d'Action-Habitation pour l'exercice financier 2021-2022. La résilience et la persévérance des employés passionnés fut la clé de notre succès durant cette année semée d'obstacles.

Plusieurs de ces derniers sont nés de la pandémie : ruptures d'inventaire, hausse du coût des produits et des services, retards sur les chantiers, interruption de certains services, etc. À ces problèmes s'est ajouté le manque de main-d'œuvre. Quel casse-tête pour les entreprises ! Armés d'une équipe forte et créative, nous avons multiplié les stratégies et géré l'extraordinaire, en poursuivant une mission qui nous anime.

Des embûches pourraient être évitées avec de l'écoute, de la collaboration et la reconnaissance des expertises. Certains décideurs publics ne reconnaissent pas la crise du logement qui sévit. Les listes d'attente pour un logement abordable ou subventionné ne cessent de s'allonger. Nous tendons la main et suggérons des solutions, mais le regard est porté vers le privé, si éloigné de plusieurs réalités. Il en naît une très grande incertitude dans l'avenir des programmes et la capacité à mener des projets qui répondront réellement aux besoins de façon pérenne. Les projets sont d'ailleurs de plus en plus complexes et soumis à des règles strictes qui laissent peu de place aux besoins plus marginaux et à petite échelle.

Nous travaillons depuis plusieurs années à développer des solutions avec des partenaires qui partagent le même objectif : améliorer les conditions d'habitation des personnes vulnérables en offrant un toit confortable, sécuritaire et qui respecte leur portefeuille. La Table de concertation, qui regroupe les acteurs du développement de l'habitation sociale et communautaire, est solidaire et permet de bien représenter les besoins et réalités de la région. Se faire reconnaître en fin d'année par la Ville de Québec et son nouveau maire, Bruno Marchand, est une reconfortante victoire et un grand pas dans la bonne direction. Nous tendons la main aux autres décideurs publics. Les acteurs du milieu doivent devenir les principaux intervenants du changement. Les logements doivent rester accessibles et abordables, en plus d'être développés pour les personnes qui en ont urgemment besoin.

Action-Habitation se situe à une étape importante de son histoire. L'équipe s'est agrandie et diversifiée pour répondre à une demande sans cesse croissante. Nous fourmillons d'idées et de projets. Les compétences sont multiples. Une excellente nouvelle, qui promet pour l'avenir. Des processus ont été révisés pour améliorer notre efficacité et mieux servir. Il faut poursuivre sur cette lancée, pour aller plus haut et voir plus grand.

Rémy Vaillancourt
Président

Réjean Boilard
Coordonnateur général

L'ORGANISATION

Enracinée dans sa communauté depuis 1978, Action-Habitation de Québec est une entreprise d'économie sociale autogérée qui accompagne les groupes de citoyens dans la création de milieux de vie solidaires. L'habitation sociale et communautaire offre aux ménages les moyens d'acquérir de l'autonomie dans la gestion de leur habitation, à des coûts qui tiennent compte de leur capacité financière souvent très limitée.

À titre de groupe de ressources techniques (GRT) reconnu, Action-Habitation coordonne toutes les étapes du développement de projets immobiliers sociaux et communautaires, de la conception à la gestion. La gestion couvre un large éventail de services : comptabilité, location, réparations, rénovations, soutien communautaire, etc.

L'entreprise a développé une grande expertise en adaptation de domicile. Une équipe de technologues en architecture accompagne des dizaines de ménages par année dans la transformation de leur domicile pour que celui-ci réponde à leur nouvelle réalité.

Mission

Améliorer les conditions d'habitation des ménages à faible ou modeste revenu et favoriser l'inclusion sociale.

Les projets auxquels Action-Habitation participe réduisent l'insécurité financière de milliers de ménages de la région. Ils encouragent la diversité, l'inclusion et ont une approche écoresponsable.

Valeurs – Plus visibles et vivantes

Inclusion

Créé par et pour tous



Pérennité

Un legs durable pour tous



Innovation

Le mieux pour tous

Nos valeurs, étroitement liées à la mission, guident nos décisions depuis le début de nos activités. Avec les obstacles rencontrés dans la dernière année (pandémie, financement incertain et recrutement complexe), elles se sont davantage affirmées, surtout lors de choix difficiles.

Tous les projets se veulent les plus inclusifs possibles, avec une main tendue pour que le plus grand nombre y participe et fasse partie de la solution. Les projets doivent tenir compte du présent, mais aussi être portés vers l'avenir pour être durables et bien évoluer à travers le temps. Il y a souhait de léguer un riche patrimoine immobilier collectif aux générations de demain. Un patrimoine respectueux de l'environnement dont elles seront fières.

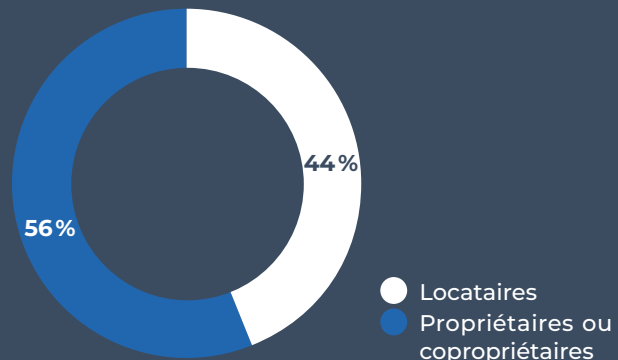
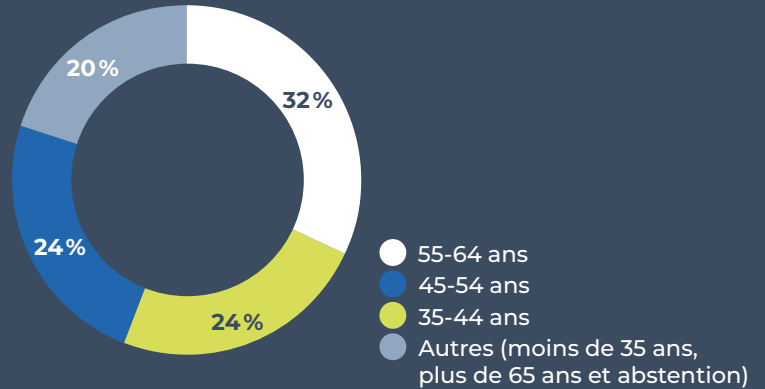
L'équipe

Action-Habitation est victime de son succès dans la gestion de multiples projets. À la fin décembre 2021, l'organisation comptait 48 employés... Presqu'une PME ! Avec la rareté de main-d'œuvre que tous les employeurs connaissent, le recrutement n'est pas de tout repos et compte son lot de défis. Toutefois, les efforts portent fruit ! De nouveaux employés, qui partagent les valeurs et la mission d'Action-Habitation, se sont joints à l'équipe pour élargir les riches compétences déjà en place. Recruter en pleine pandémie rend les contacts et l'apprentissage plus difficiles. Plusieurs actions sont prévues pour faire connaissance, développer des façons de faire communes et un esprit de collaboration au sein d'une entreprise qui se transforme.

Chez Action-Habitation



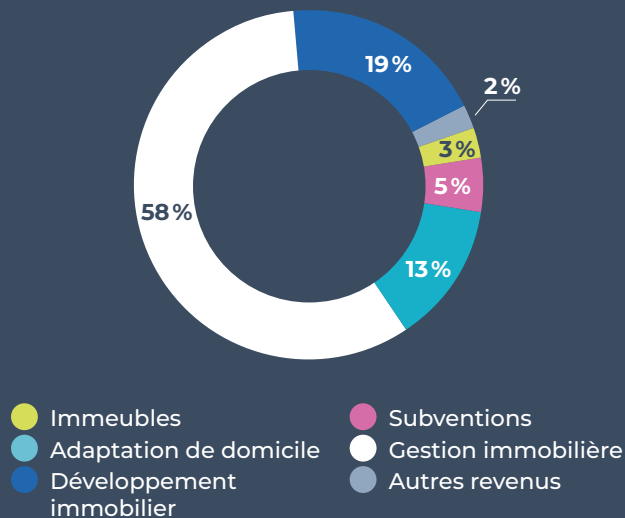
Une équipe de plus en plus diversifiée : Cameroun, Colombie, France, Haïti, Maroc, Moldavie, autres provinces, etc.



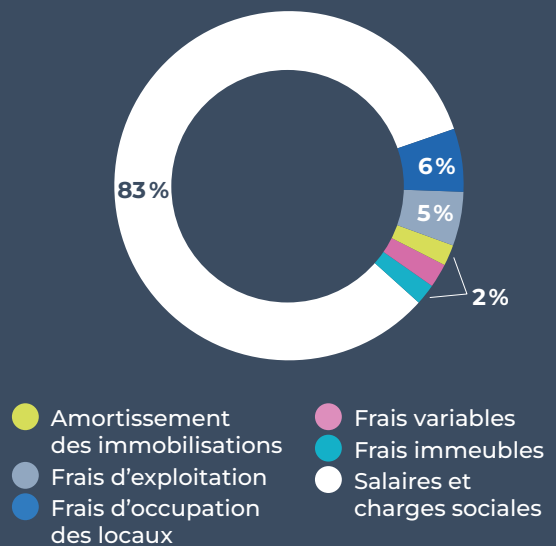
Gestion courante

6

PRODUITS



CHARGES



GOUVERNANCE

Action-Habitation se distingue de plusieurs entreprises par son fonctionnement en autogestion. Les employés prennent en charge collectivement la gestion et l'organisation du travail. Ils occupent une place importante sur le conseil d'administration (C.A.). Les clients-membres (COOP et OBNL d'habitation) ont également des voix sur le conseil. L'entreprise d'économie sociale s'assure ainsi de répondre aux besoins de ses membres travailleurs et de la collectivité qui sont tous bien représentés.

Une dizaine de bénévoles participent de près à la vie démocratique en siégeant sur le C.A. et divers comités. Plus de 400 bénévoles participent à la saine gouvernance des OBNL et des coopératives d'habitation qui sont membres d'Action-Habitation. Pour bien les accompagner, des employés organisent et participent aux rencontres des membres des C.A. et à certaines activités qui stimulent la vie démocratique de chaque groupe.

La relève des bénévoles reste un enjeu avec le vieillissement de la population et l'isolement créé depuis le début de la pandémie. Nous avons prévu des formations gratuites, des communications ciblées et des activités spéciales pour intéresser de nouveaux membres et stimuler la vie démocratique. Deux formations sur le Tribunal administratif du logement offertes au printemps 2021 ont connu un vif succès (près d'une quarantaine de participants à chaque formation) et confirmé l'intérêt pour cette initiative.

Structure du C.A. d'Action-Habitation :

7 membres élus annuellement :

- ④ membres employés
- ② membres OBNL d'habitation
- ① membre COOP d'habitation

Conseil d'administration 2021-2022 :

- **Président: Rémy Vaillancourt**
– Un Toit En Réserve (OBNL d'habitation)
- **Vice-Président: Réjean Boilard**
– Action-Habitation
- **Secrétaire: Daniel Dorval** – Action-Habitation
- **Trésorier: Roger DeBlois** – Villa des Bosquets (OBNL d'habitation)
- **Administratrice: Isabelle Beaudet**
– Coopérative Champigny (COOP d'habitation)
- **Administratrice: Rébecca Kossa**
– Action-Habitation
- **Administratrice: Stéphanie Bussièrès-Boudreau**
– Action-Habitation

Les membres du C.A. ont tenu six assemblées ordinaires.

L'assemblée générale d'Action-Habitation s'est tenue le 20 mai 2021.

50 membres sur 112 étaient présents, pour un taux de participation de 45%.

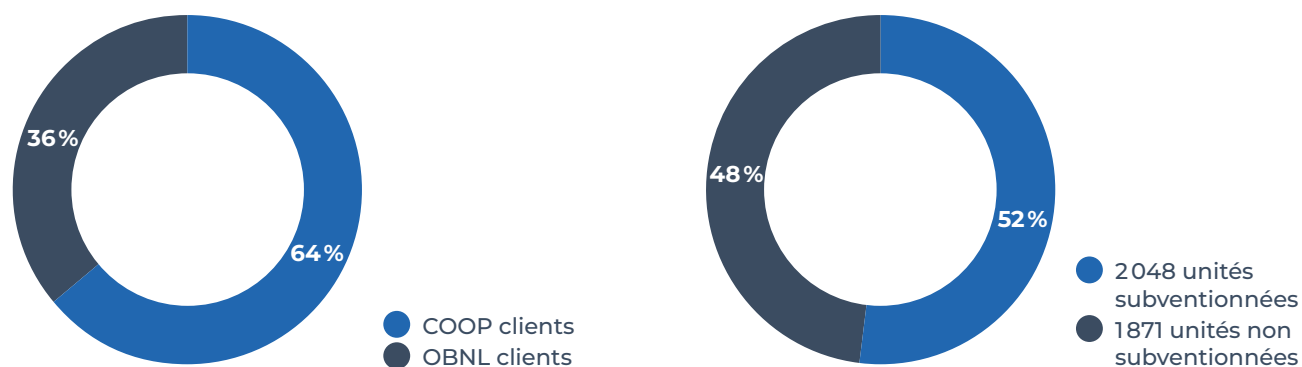
Comité de coordination

Les coordonnateurs d'Action-Habitation tiennent des rencontres régulières sur les opérations internes, les suivis budgétaires et tout autre sujet ou projet ayant un impact stratégique sur l'organisation. Le comité se réunit minimalement une fois par mois.

Une nouveauté depuis l'automne dernier: la création du comité de coordination élargi où certains employés se joignent aux coordonnateurs pour une meilleure représentativité des expertises ou points de vue sur des sujets-clés. Il est prévu que le comité élargi se réunisse une fois par saison pour bonifier les échanges.

CLIENTÈLES ET TERRITOIRE

Portrait des clients-membres – fin 2021



Pour qui	Unités OBNL	Unités COOP	Total d'unités
Famille	936	1203	2139
Personnes âgées	949	142	1091
Personnes avec besoins particuliers	689		689
Total	2574	1345	3919

Actifs de la clientèle – Valeur foncière du parc immobilier: +/- 420 000 000\$

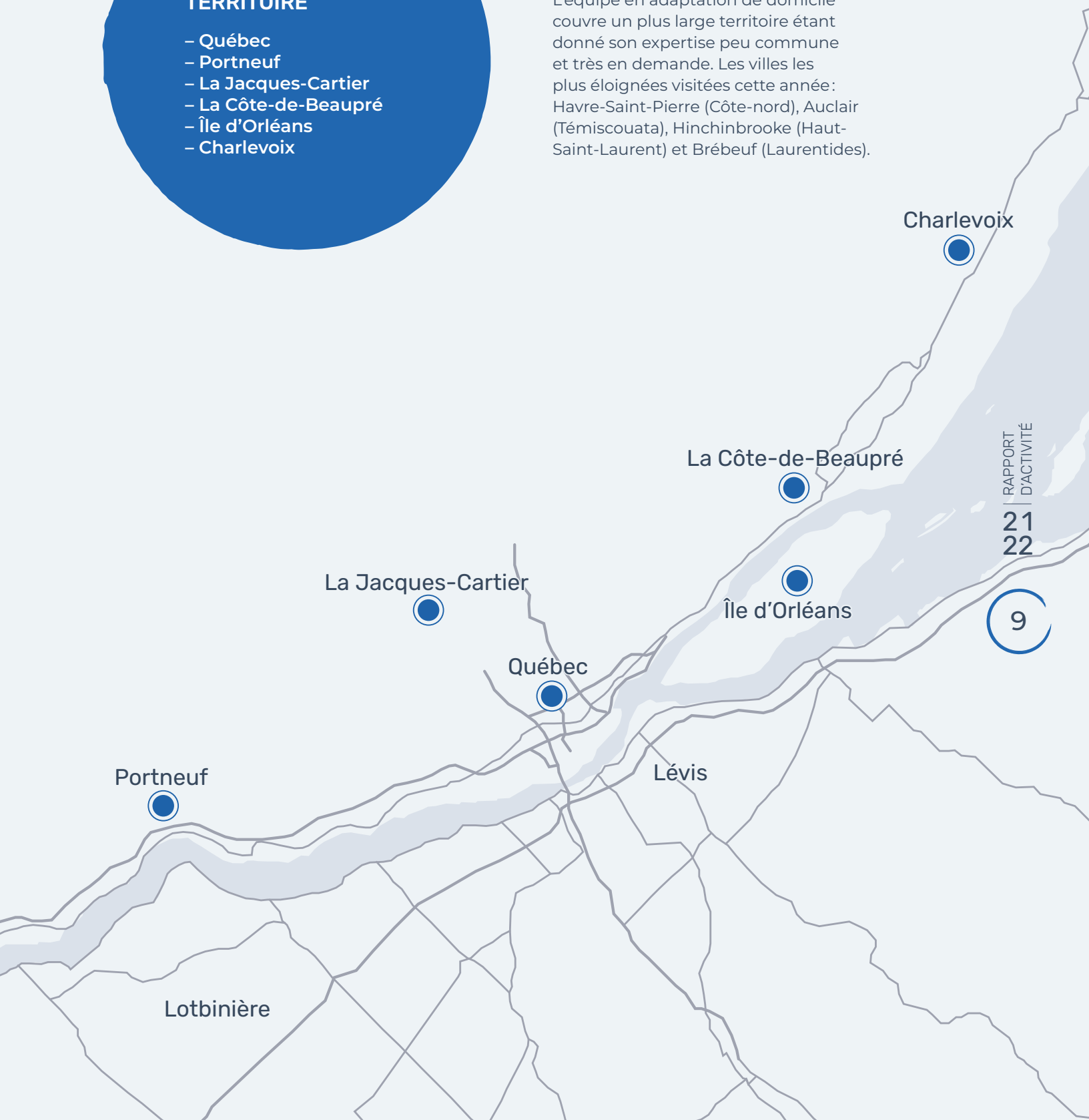
Certains immeubles desservent plusieurs clientèles. Des unités de logement d'un même immeuble peuvent donc être destinées à des personnes seules, des familles, des personnes âgées ou ayant des besoins particuliers. Le milieu de vie devient riche et inclusif. Des intervenants communautaires et de précieux partenaires qui connaissent bien les réalités des locataires sont présents dans quelques milieux de vie pour faciliter le vivre-ensemble.

Principaux partenaires en soutien communautaire: CIUSSS de la Capitale-Nationale, PECH, YWCA, Association pour l'intégration sociale de la région Québec (AISQ), Maison Marie-Frédéric, Mères et Monde, Solidarité Familles, Centre R.I.R.E 2000 et Portage.

TERRITOIRE

- Québec
- Portneuf
- La Jacques-Cartier
- La Côte-de-Beaupré
- Île d'Orléans
- Charlevoix

L'équipe en adaptation de domicile couvre un plus large territoire étant donné son expertise peu commune et très en demande. Les villes les plus éloignées visitées cette année: Havre-Saint-Pierre (Côte-nord), Auclair (Témiscouata), Hinchinbrooke (Haut-Saint-Laurent) et Brébeuf (Laurentides).



RAPPORT
D'ACTIVITÉ

21
22

9

BILAN PAR SERVICE



Gestion et location immobilières

Mandat principal: appuyer les administrateurs des OBNL ou coops d'habitation dans une saine gestion des immeubles et améliorer la qualité des services des locataires.

Les membres de l'équipe ont dû se retrousser les manches cette année avec certains départs ou absences et de nouveaux collègues à accueillir. Beaucoup de temps a été consacré à rassurer les clients-membres isolés par la pandémie, mais aussi échaudés par les hausses de prix et les problèmes d'approvisionnement que tout le monde connaît. Des sous-traitants qui doivent décliner des demandes, faute de main-d'œuvre, voilà une nouvelle réalité qui fait partie du quotidien et qui gruge du temps depuis plusieurs mois.

Quelques projets ont connu du retard, mais nous sommes confiants qu'ils pourront être implantés graduellement en 2022. Améliorer la performance de la gestion des locations est une priorité.

POINTS FORTS 2021:

- Obtention d'un financement de 10 000 000 \$ de la SCHL pour rénover des coopératives d'habitation en 2021-2022-2023. Un excellent travail de collaboration entre les conseillers en gestion et le service des travaux d'entretien et de réparation pour dresser les bilans de santé, les listes des travaux et un calendrier qui tient compte des priorités.
- Formations aux conseillers en gestion pour mieux comprendre et exploiter le système de gestion immobilière. Quelques modifications ont pu être apportées à la classification des logements, facilitant ainsi les suivis.
- Des procédures ont été mises en place pour faciliter l'accueil des nouveaux employés et favoriser l'uniformisation des pratiques. Les changements sont grandement appréciés et sont loin d'être terminés.
- L'organisation de cliniques de vaccination contre la COVID-19 dans les immeubles de locataires plus isolés est un geste solidaire remarquable de la part des conseillers en gestion et de plusieurs autres employés d'Action-Habitation. En plus de leurs tâches habituelles, les conseillers ont consacré des dizaines d'heures à informer les locataires, réserver les espaces de vaccination et faire le point avec les multiples partenaires. Plus de 600 personnes ont pu recevoir leur vaccin dans leur immeuble à la première dose, ainsi qu'à la deuxième dose.



Des coops rénovées grâce au financement de la SCHL.





Comptabilité

Mandat principal : gérer les finances des OBNL et coops d'habitation qui ont un contrat de gestion avec Action-Habitation.

Le service de la comptabilité a aussi été échaudé par des départs et absences en pleine période de rareté de main-d'œuvre. Certains choix, dont le report de l'implantation d'un nouveau système de gestion des payables, ont dû être faits pour permettre à l'équipe réduite d'accomplir l'essentiel et d'accorder du temps à former les nouvelles personnes embauchées.

POINTS FORTS 2021:

- Soulignons la rigueur et le dévouement des employés qui ont maintenu les services dans ce contexte difficile. Leur professionnalisme et leurs multiples compétences sont très appréciés.
- Des améliorations notables ont pu être apportées au processus de facturation, au traitement des loyers et des états financiers afin de réduire les délais de production.

La formation des nouveaux va bon train. Stabilité, amélioration des processus et structure qui mise davantage sur les forces de chacun font partie des principaux objectifs pour 2022, avec l'implantation du système de paiement électronique qui simplifiera énormément la gestion et les suivis.



Travaux d'entretien et de réparation

Mandat : gérer les demandes d'entretien, de réparation et de travaux d'habitations sociales et communautaires.

Nous annonçons dans le dernier rapport la fusion récente de deux services pour mieux coordonner les activités d'entretien et de réparation. En à peine un an, les résultats sont au rendez-vous. Nous recevons plusieurs commentaires positifs sur la gestion des appels de service. Les suivis sont rassurants et le traitement des dossiers dans les délais souhaités.

Un grand succès pour cette équipe qui a été très impactée par la pandémie. Les principales répercussions:

- Interventions chez les gens plus longues et complexes compte tenu des règles sanitaires.
- Délais plus longs avec les retards dans les livraisons, les ruptures d'inventaire, le manque de travailleurs, etc.
- Hausse considérable du coût des matériaux et des travaux.

Le contexte reste encore difficile, l'équipe redouble donc d'effort pour atteindre les objectifs et poursuivre les améliorations qui sont sur la bonne voie.



Soutien communautaire

Mandat: prévenir l'instabilité résidentielle et l'isolement en assurant une présence dans les immeubles des clients-membres, encourageant le vivre-ensemble et référant des locataires vers des ressources communautaires ou publiques.

La pandémie a aussi exigé plus de ressources en 2021 pour aider principalement la clientèle âgée ou ayant des besoins particuliers. Nous avons observé plus d'impatience et moins d'espace au compromis de la part des locataires avec toutes les règles sanitaires mises de l'avant et les activités sociales sur place moins nombreuses, voire interrompues pendant plusieurs mois. Il y a donc eu plus d'interventions ciblées et à distance pour sensibiliser les clientèles et leur permettre de s'exprimer.

Les logements sont destinés à des personnes à faible ou modeste revenu. Plusieurs personnes, principalement la clientèle âgée, ne sont pas familières avec les règles du Web et n'ont pas l'équipement nécessaire pour communiquer virtuellement avec leur réseau. L'équipe s'est retournée les manches pour réduire cette grande fracture numérique:

- Tablettes électroniques mises en prêt aux endroits les plus touchés.
- Financement demandé pour des formations de familiarisation et de bonne utilisation des outils informatiques.
- Financement demandé pour offrir le service Internet dans certaines salles communautaires.

Élément important à souligner : l'équipe en soutien communautaire s'est agrandie à la fin 2021, bien que le financement ne soit pas toujours au rendez-vous. Action-Habitation croit en l'importance de milieux de vie inclusifs et diversifiés. De l'accompagnement au vivre-ensemble est toutefois nécessaire. Nous pouvons compter sur une équipe aux compétences bien complémentaires pour agir positivement à certains endroits.

Quelques activités qui ont pu être tenues 2021:

- Marche en groupe
- Soirée cinéma
- Déco des Fêtes et conception de cartes de vœux
- Appels chantés lors d'anniversaires
- Envoi de revues de presse
- Rencontres virtuelles sur les coups de cœur musicaux



Adaptation de domicile

Mandat principal: concevoir les plans et superviser la réalisation des adaptations de domicile dans les dossiers de personnes indemnisées par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité au travail (CNESST), ainsi que les Anciens combattants Canada.

L'équipe est très appréciée par les partenaires pour son expertise et sa capacité à mener les projets à terme, malgré la complexité de certains programmes.

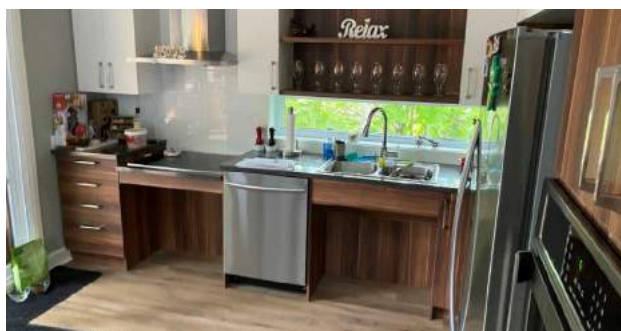
Les revenus en adaptation de domicile sont à la hausse. La décision de nous retirer de la gestion du Programme d'adaptation de domicile et des Petit établissements accessibles de la SHQ fut la bonne pour pérenniser nos services et rééquilibrer la charge de travail de l'équipe qui a connu plusieurs défis:

- Dossiers mis en attente à quelques reprises à cause de la pandémie (interruption des visites, matériaux non disponibles, entrepreneurs n'ayant pas la main-d'œuvre nécessaire pour réaliser les travaux, etc.).
- Projets de grande envergure et complexes, mais avec du personnel réduit.
- Formation des nouveaux employés plus longue avec le surcroît de travail et les visites à domicile non permises à certains moments.

Bien que le recrutement ait été difficile, nous avons réussi à bonifier l'équipe à la fin 2021. Un gage de succès pour le futur.

Nouveaux mandats en 2021:

- 18 SAAQ
- 15 CNESST
- 2 Projets spéciaux



Quelques projets 2021 en adaptation de domicile.



Gestion interne

Mandat: appuyer et accompagner les autres services dans leurs activités et veiller à la gestion générale de l'entreprise.

Depuis l'automne 2021, des modifications ont été apportées à la gestion interne. Avec l'entreprise qui grandit et les projets qui se multiplient et se complexifient, le besoin d'améliorer les procédures et suivis internes pour mieux outiller les employés et les appuyer dans leur travail était essentiel. Le contrôle-qualité de l'entreprise s'est renforcé, permettant une analyse plus stratégique et des décisions encore plus éclairées. Bien que le changement soit récent, les employés y voient déjà une grande amélioration dans les suivis, les communications et le recrutement. Nous avons hâte d'établir un premier vrai bilan l'an prochain.

Le service à la clientèle, bien que renouvelé, a connu moins de changements dans sa structure. L'équipe fut fort occupée à sécuriser les locataires fragilisés par la pandémie. Saluons leur bienveillance et empathie dans ce contexte difficile. Bien que les demandes téléphoniques et en ligne soient plus nombreuses au fil du temps, les visites sur place n'ont pas diminué. Nos services sont destinés à des personnes plus vulnérables qui n'ont pas tous les outils technologiques à leur portée ou la capacité financière de se les procurer. Plusieurs ont un réseau social plus limité. Elles ressentent le besoin de se déplacer pour être rassurées.

Les demandes au service à la clientèle en 2021

11 700 
renseignements téléphoniques

5 400 
Visites sur place
(environ 450 par mois)

 Hausse de
1 300 appels par rapport à l'année précédente
– Liée à la pandémie

 **500**
demandes en ligne



Développement immobilier

Mandat principal: accompagner les groupes ou organismes dans la réalisation de leur projet d'habitation sociale ou communautaire.

Nous le mentionnions au début de ce rapport, le développement immobilier est fragile et complexe avec les règles strictes des programmes de financement et le flou sur leur avenir. Les terrains qui ne font pas exploser les budgets sont une denrée rare dans le marché immobilier très compétitif. Avec les problèmes d'approvisionnement, les sous-traitants en manque de main-d'œuvre et l'horaire des chantiers toujours bousculé depuis le début de la pandémie, l'équipe redouble d'effort pour tirer son épingle du jeu. En misant sur son expérience et son expertise, l'équipe réussit à développer des projets innovants et inclusifs.

Le service se tourne vers les financements fédéraux plus présents pour tenter de répondre à la demande criante (pour chaque immeuble livré, nous devons malheureusement refuser des candidatures). Quelques programmes alternatifs permettent de réaliser des projets plus rapidement pour certaines clientèles.

Comme tous les autres services, l'équipe du développement s'est en partie renouvelée à l'automne-hiver 2021. Chaque personne possède un riche bagage parfaitement complémentaire à celui de ses collègues. C'est fort prometteur pour les nombreux projets à venir.

LISTE 2021-2022 DES PROJETS

LIVRÉS

3 projets totalisant
179 unités de logement



Lauberivière: 18 logements, 131 chambres

Refuge et centre multiservice pour personnes en situation d'itinérance



Maison Marie-Frédéric: 2 chambres et 9 studios

Maison pour personnes en difficulté
Mise aux normes du bâtiment et construction d'un immeuble adjacent



Mirépi: 17 chambres et 2 studios

Maison pour femmes et enfants en difficulté
Réaménagement du bâtiment existant et construction d'un pavillon pour de l'hébergement supplémentaire et des services mieux adaptés aux besoins.

LAUBERIVIÈRE LIVRÉ AU PRINTEMPS 2021.

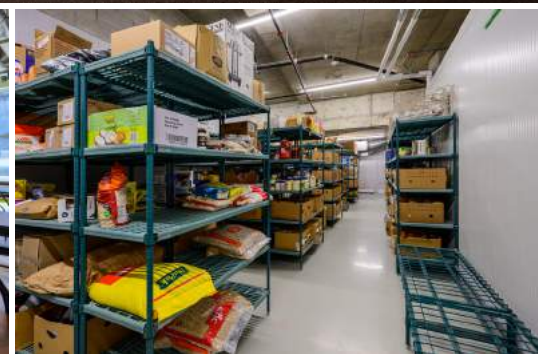
Plus grande capacité d'accueil, plusieurs innovations écoénergétiques et une hypothèque à payer inférieure à celle de l'ancien bâtiment. Un vrai tour de force !



RAPPORT
D'ACTIVITÉ

21
22

17



EN CHANTIER

3 projets totalisant
134 unités de logement

- La Bouée – Marie-Clarisse: 106 unités (de 3 ½ à 6 ½)
- UTER de la Chevrotière: 7 unités
- UTER Limoilou: 21 unités



Chantier La Bouée – Marie-Clarisse en octobre 2021. L'immeuble situé en plein cœur de Limoilou accueillera des familles et des personnes avec besoins spéciaux dès le printemps 2022.

EN ENGAGEMENT CONDITIONNEL

10 projets totalisant 674 unités de logement et un CPE de 142 places – **UN SUCCÈS!**

EN DÉVELOPPEMENT OU DEMANDE

12 projets totalisant 932 unités de logement

Action-Habitation faisait la manchette du quotidien Le Soleil l'automne dernier avec le dévoilement du projet de la Résidence Le Tournesol sur les terres des Sœurs de la Charité de Québec. Une aile de 175 unités de logement abordables pour aînés se grefferait aux pavillons occupés par les religieuses. Plusieurs espaces et services partagés pour encourager la mixité et réduire les coûts!



Source: quotidien Le Soleil, 28 octobre 2021.

PARTENAIRES DE DÉVELOPPEMENT



Objectifs de ces partenaires :

- Protéger l'offre de location des ménages à faible ou modeste revenu, ainsi que des personnes plus vulnérables.
- Soutenir et mettre en œuvre diverses initiatives permettant de développer l'habitat communautaire et l'expertise dans le domaine.

Action-Habitation est fière d'accompagner La Bouée et UTER dans le développement et la préservation d'habitations sociales et communautaires. Plusieurs des projets de La Bouée progressent à la vitesse grand V, confirmant que l'organisme a le vent dans les voiles.

UTER, précieux partenaire depuis près de 40 ans, avait ralenti le développement pour prioriser la mise à niveau de son parc immobilier existant. Une sage décision pour assurer la pérennité des immeubles, en plus d'offrir confort et sécurité. La ronde de rénovations majeures a bien avancé en 2021 et est sur le point d'être terminée. Le développement redevient donc d'actualité avec un premier immeuble de 95 unités de logements au calendrier.

Pour bien soutenir la progression d'UTER, nous révisons nos façons de faire afin d'améliorer notre efficacité et notre service à la clientèle. La révision de nos pratiques aura ultimement un impact positif sur tous les clients-membres d'Action-Habitation.

REPRÉSENTATIONS, RECHERCHE ET CONCERTATION

Action-Habitation agit sur la place publique et auprès d'associations ou d'organismes pour donner une voix forte à sa clientèle ayant en grande partie des besoins particuliers en matière d'habitation sociale.

La pandémie fut au cœur des préoccupations dans la dernière année. Nous avons fait plusieurs démarches auprès d'instances publiques, comme la Santé publique et le CIUSSS de la Capitale-Nationale, pour soutenir et mettre en place les différentes mesures sanitaires afin de sécuriser les clients-membres et les locataires.

Nous participons activement à des communautés de pratique comme l'AGRTQ et la Table de concertation en logement communautaire et social de Québec pour partager des expériences, des modèles, des outils et des solutions susceptibles de faire grandir le logement social et communautaire.

La Table de concertation a permis d'implanter le Registre partagé, une plateforme numérique permettant aux personnes de faire une demande unique pour obtenir un logement subventionné sur le territoire de Québec. Les consultations et demandes montrent qu'une seule tribune facilite les recherches à nos clientèles.



Nous participons à des ateliers et partageons nos pratiques avec des acteurs de l'industrie, des universitaires et diverses instances gouvernementales dans l'objectif de mieux gérer les ressources et de développer des habitations plus écoresponsables.

Sur la photo: un panneau d'aluminium léger spécialement conçu pour le projet Lauberivière. L'extérieur du bâtiment est facile d'entretien et 100% recyclable.

D'autres participations d'Action-Habitation en 2021-2022 :

- Organisation du congrès annuel de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU) qui devait se dérouler à Québec au printemps 2022 (congrès en ligne en raison de la pandémie qui sévit).
- Laboratoires de solutions du *Community Data* visant à développer un outil d'aide à la décision pour les enjeux de logement.
- Rendez-vous Limoilou visant à connaître les besoins et priorités du quartier et à mettre en place un plan d'action.
- Comité directeur du volet *Habitations et milieux de vie* de l'AISQ.
- Projet de recherche de l'Université Laval : *L'expérience d'habiter son logement subventionné* (chercheuse principale: Judith Lapierre, Inf. Ph. D.)
- Table régionale des partenaires en soutien communautaire au logement social



Action-Habitation présentait **Un Toit Vert** au Forum *Le Québec que nous voulons: solidaire, prospère et vert* organisé par le G15+ en mai 2021. Cet immeuble LEED platine de 70 logements abordables pique la curiosité pour son esthétisme et, surtout, ses innovations écoresponsables. Nous sommes fiers d'avoir accompagné UTER dans la construction de ce bâtiment durable.

Nos activités visant la préservation et le développement du logement social et communautaire sont en partie financées par le Programme d'aide aux organismes communautaires de la Société d'habitation du Québec. Ce soutien à la mission globale est essentiel.

FONDS D'ACTION EN HABITATION SOCIALE (FAHS)

Créé en 2005, le FAHS a pour mission de soutenir les organismes membres d'Action-Habitation dans leurs projets de rénovation, de développement d'habitation sociale ou communautaire ou de redressement financier.

En 2021, le FAHS a permis de soutenir 5 organismes dans leurs projets:

- CPE Mistigri
- Espace d'initiatives
- Inter-Elles
- La Bouée
- Un Toit En Réserve

Emprunts totaux au cours des cinq dernières années financières:

Année financière	Emprunt total
2017-2018	540 325 \$
2018-2019	1 353 097 \$
2019-2020	409 000 \$
2020-2021	207 154 \$
2021-2022	347 001 \$
Total depuis 5 ans	2 856 577 \$

Critères d'admissibilité:

- Être un organisme membre d'Action-Habitation
- Être un organisme dûment enregistré au Registraire des entreprises du Québec
- Être un organisme en développement, en partenariat avec Action-Habitation

PISTES D'ACTION 2022-2023

- Poursuivre le développement du service de soutien communautaire en logement pour la clientèle ayant des besoins particuliers.
- Terminer et implanter le manuel d'opérations des conseillers en gestion.
- Poursuivre la révision des pratiques de location pour optimiser et améliorer le service à la clientèle.
- Renforcer des alliances stratégiques avec des acteurs du logement communautaire.
- Réaliser un projet immobilier novateur dans le cadre du Programme démonstrateur de la Société d'habitation du Québec.
- Accélérer le virage numérique et améliorer les pratiques sans papier.
- Développer les compétences numériques des locataires.
- Optimiser les services de gestion auprès des coopératives d'habitation.

MERCI AUX PARTENAIRES DE PREMIÈRE LIGNE:





Action-Habitation

1199, 4^e Avenue
Québec (Québec) G1J 3B4

Tél.: 418 648-1278
Télec.: 418 648-6214

grt@actionhabitation.qc.ca
www.actionhabitation.qc.ca