

RAPPORT D'ACTIVITÉ 24 25

ACTION-HABITATION DE QUÉBEC



Action —
Habitation

TABLES DES MATIÈRES

2	Table des matières
3	Mot du président et du coordonnateur général
4	L'organisation
5	Gouvernance
6	Portrait de la clientèle
7	Faits saillants de l'organisation
10	Gestion courante
11	Demandes au service à la clientèle
11	Bilan par service
22	Partenaires de développement
24	Visibilité et reconnaissance
25	Représentations, recherche et concertation
26	Fonds d'action en habitation sociale (FAHS)
27	Pistes d'action 2025-2026



MOT DU PRÉSIDENT ET DU COORDONNATEUR GÉNÉRAL

On dit souvent que le changement est la seule constante. Cette maxime décrit bien l'année 2024-2025 que nous venons de traverser chez Action-Habitation. Une année marquée par une croissance sans précédent (nos projets ont littéralement doublé!), de nouveaux programmes à intégrer, des normes resserrées et de profondes transformations internes. Et pourtant, au cœur de ce tourbillon, c'est la continuité de notre engagement, notre rigueur et notre professionnalisme qui nous permettent de garder le cap.

À travers cette expansion rapide, nous avons su faire preuve d'agilité, en adaptant nos façons de faire et en outillant notre équipe pour répondre aux exigences croissantes du milieu. La mise en place d'outils de mesure et la création d'une coordination des ressources humaines se sont imposées comme des leviers essentiels pour soutenir la croissance tout en préservant notre cohérence organisationnelle. Des politiques internes ont également été revues afin de demeurer compétitifs dans un environnement en mutation. Mais c'est surtout la force collective qui s'est exprimée avec éclat cette année : après l'adoption unanime de notre Politique des conditions de travail, c'est le régime de retraite à prestations déterminées qui voit le jour, témoignant de notre volonté de bâtir dans la durée.

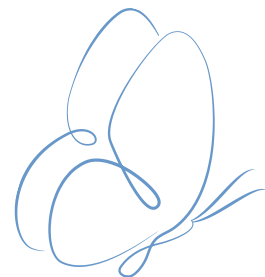
Nous avons amorcé cette année une nouvelle démarche de planification stratégique. Elle nous permettra de rester fidèles à notre raison d'être, tout en anticipant les grands changements sociaux, économiques et environnementaux qui redéfinissent nos interventions.

La ténacité de nos équipes, leur capacité à apprendre, à innover, à collaborer malgré la charge et la pression, mérite d'être saluée. Ce sont elles qui permettent à notre organisation de croître sans perdre son âme et sa mission.

Nous poursuivons donc, fidèles à nous-mêmes, mais résolument tournés vers l'avenir. Un avenir où chaque projet porte en lui l'ambition de mieux loger, mieux outiller et mieux servir. Merci à toutes celles et ceux qui, chaque jour, font vivre ce rêve collectif avec détermination.

Pierre Moreau
Président

Réjean Boilard
Coordonnateur général



Le changement est la seule constante.

L'ORGANISATION

Mission et valeurs

L'organisation a commencé la révision de son plan stratégique à l'automne 2024. Une des premières étapes a été de mieux définir l'entreprise et de cibler les valeurs qui guident nos actions.



Nouvelle mission

Action-Habitation, entreprise d'économie sociale, accompagne des organismes communautaires dans le développement et la gestion d'habitations collectives en promouvant des milieux de vie inclusifs, innovants et adaptés aux besoins de chacun.

Nouvelles valeurs

Pérennité

Penser loin, dès maintenant.

Collaboration

Agir ensemble, pour aller plus loin.

Efficienc

Faire mieux, avec les bonnes ressources.

Bienveillance

Prendre soin, dans toutes les actions,

Intégrité

Agir avec transparence, en toute sincérité



Territoire

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

GOVERNANCE

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 prépondérante 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.

Structure du C.A.

7 membres élus annuellement :

- 4 membres employés
- 1 membre OBNL d'habitation
- 1 membre COOP d'habitation
- 1 membre d'office (Un Toit En Réserve)

Les membres du C.A. ont tenu cinq assemblées ordinaires en 2024-2025.

L'assemblée générale d'Action-Habitation s'est tenue le 16 mai 2024.

45 membres sur 120 étaient présents, pour un taux de participation de 38 %.

C.A. 2024-2025

Président :

Pierre Moreau, Un Toit En Réserve, membre d'office

Vice-président :

Réjean Boilard, Action-Habitation

Trésorier :

Roger DeBlois, Villa des Bosquets

Secrétaire :

Michael Doyon, Action-Habitation

Administrateur :

Aurélien Alphe, Action-Habitation

Administratrice :

Laurry Beurnie Yameogo, Action-Habitation

Membre COOP :

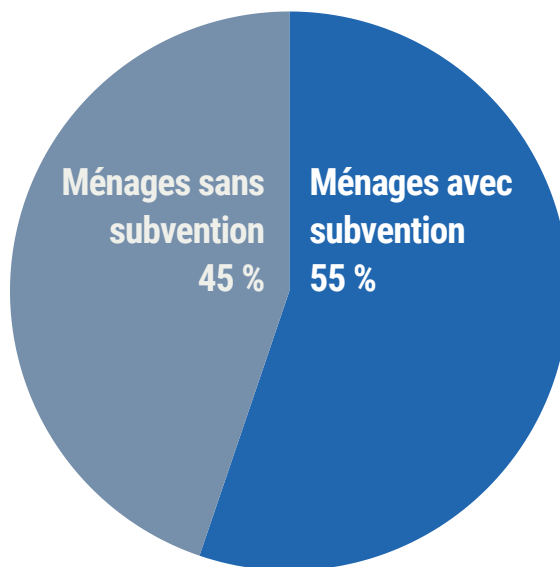
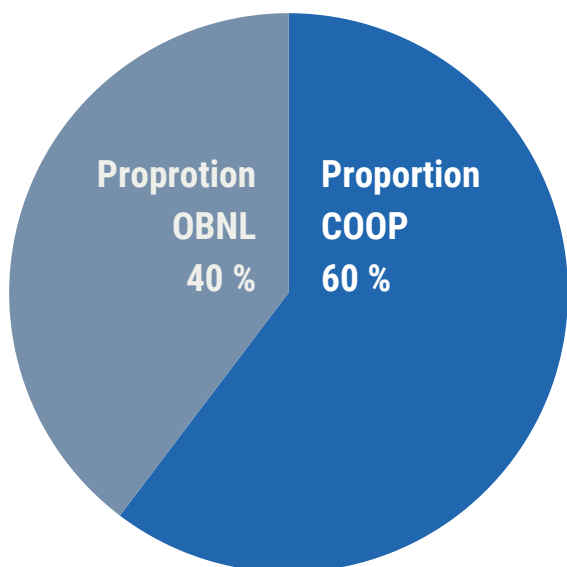
Vacant

Comité de coordination

Les personnes coordonnatrices 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 a tenu 13 rencontres en 2024-2025 (une rencontre minimalement à tous les mois).

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



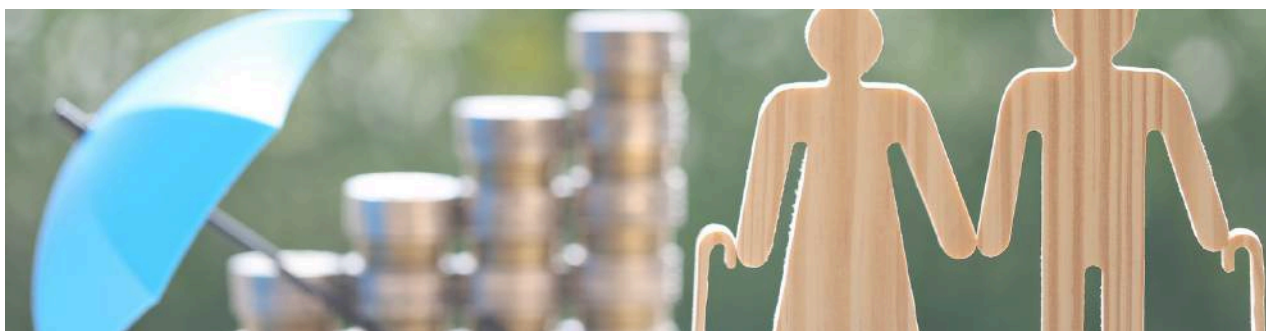
	Unités OBNL	Unités COOP	Total
Familles	1003	951	1954
Aînés	976	94	1070
Avec besoins particuliers	801	0	801
Total	2780	1045	3825



FAITS SAILLANTS DE L'ORGANISATION

Régime de retraite à prestations déterminées

Au cours de la dernière année financière, Action-Habitation a franchi une étape majeure dans l'amélioration de son offre auprès des employés. Les consultations menées lors de la révision de la Politique des conditions de travail, adoptée en début d'année 2024, ont mis en lumière la nécessité d'évaluer le régime de retraite. Un comité de travail a donc été formé et, à l'issue de ses réflexions et analyses, un régime à prestations déterminées a été adopté à la fin du printemps 2024. Ce régime, en vigueur depuis le 1er février 2025, représente une avancée importante puisqu'il assure aux employés une plus grande sécurité financière et une retraite mieux protégée.



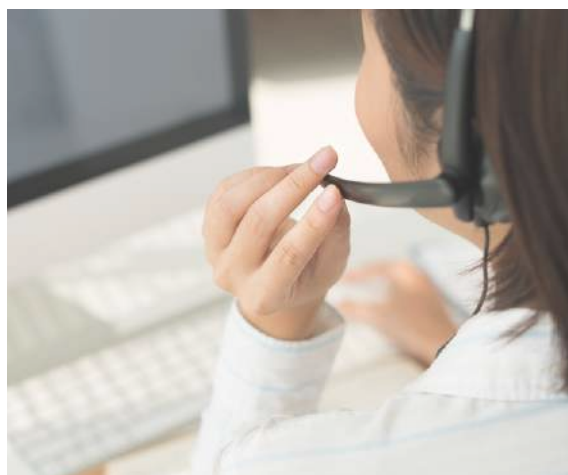
Révision du plan stratégique

Depuis l'automne dernier, une vaste réflexion est en cours afin d'élaborer un plan stratégique pour la période 2025-2028. Administrateurs, membres du comité de coordination et plusieurs employés d'Action-Habitation ont été activement consultés afin de définir une vision qui permettra à l'organisme de progresser de manière significative, tout en tenant compte de ses réalités et de son environnement. Dans ce cadre, la mission et les valeurs de l'organisme ont été révisées et sont présentées dans une autre section du présent rapport. Les éléments structurants du plan stratégique seront présentés au cours de l'année à venir.

Nouveau système téléphonique pour le service à la clientèle

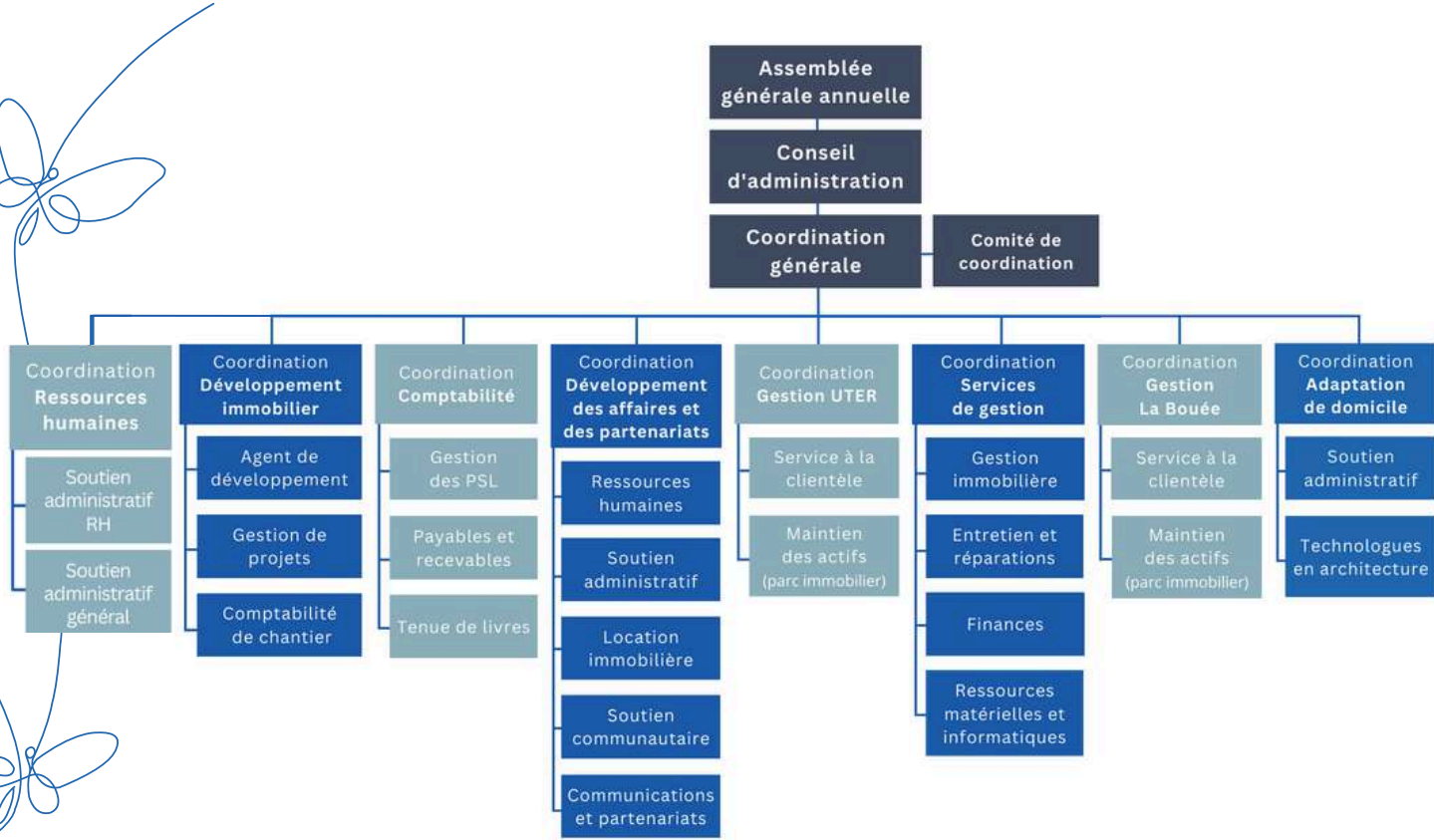
La téléphonie IP est intégrée depuis quelques années au sein de notre organisation. Pour entrer plus directement en contact avec le personnel en service à la clientèle, un système de gestion des files d'attente a été conçu et implanté à la mi-janvier.

Les effets de ces changements seront analysés dans les mois à venir, mais nous sommes confiants qu'ils contribuent déjà à une expérience client nettement bonifiée. Cette amélioration renforce le lien entre Action-Habitation et les personnes que nous accompagnons.



Des changements à la structure interne

Dans un contexte de croissance soutenue au cours des dernières années, Action-Habitation a officialisé l'automne dernier la création d'une coordination aux ressources humaines. La coordination prend en charge plusieurs aspects liés à la gestion du personnel, notamment la dotation, l'accueil et l'intégration des employés, les formations, l'amélioration continue ainsi que la santé et la sécurité au travail. Ce changement permet d'uniformiser progressivement les pratiques à l'échelle de l'entreprise et de mieux répondre aux besoins d'une organisation en pleine transformation.



Inauguration des nouveaux bureaux avec exposition permanente

L'année 2024 a marqué un tournant important pour Action-Habitation avec l'inauguration officielle de ses bureaux en septembre. Cet événement a permis de faire découvrir nos espaces rafraîchis, ainsi que la mezzanine agrandie, qui accueille douze nouveaux postes de travail ergonomiques et ouverts. L'inauguration a été l'occasion de dévoiler une exposition permanente, retraçant des projets phares réalisés par Action-Habitation depuis sa fondation en 1978.

Une fête entre employés a d'abord eu lieu pour célébrer ce nouveau chapitre. Nous avons ensuite eu le plaisir d'accueillir des partenaires d'Action-Habitation. Cet événement a permis de mettre en lumière l'importance de nos collaborations, essentielles à la réussite de notre mission. Ce fût un grand moment de convivialité et d'échanges, renforçant l'esprit d'équipe et la solidarité.



Publication d'un nouveau portfolio

Un nouveau portfolio a été publié à la fin de 2024, reflétant la croissance de l'organisation, l'évolution de ses valeurs et la diversité des projets récents. Offrant une vitrine moderne de notre travail, il incarne également la nouvelle identité visuelle d'Action-Habitation et s'avère un outil stratégique pour nos partenaires actuels et futurs.



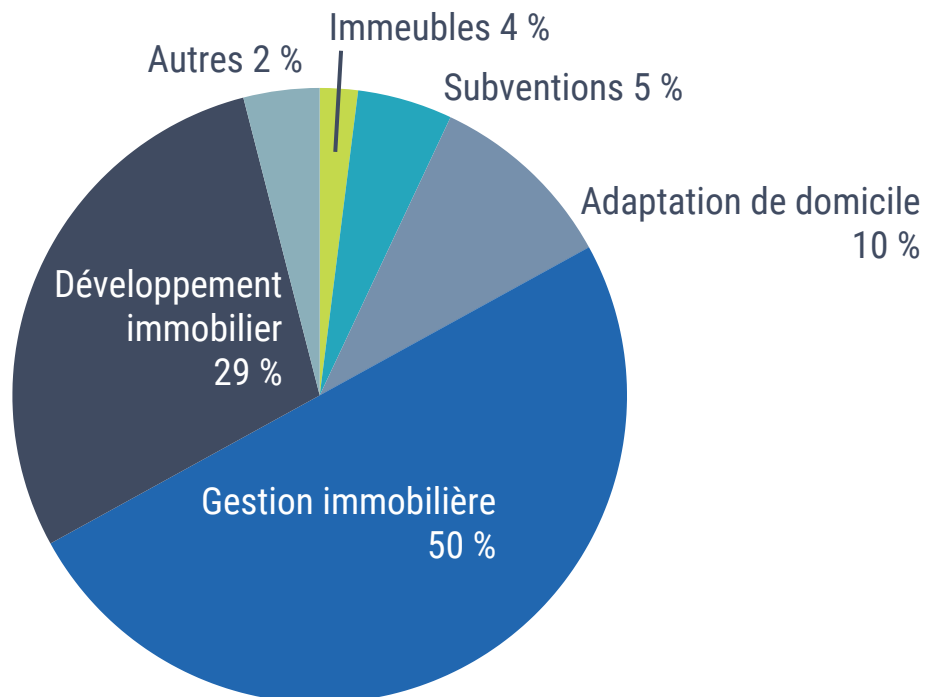
Deuxième participation à la Guignolée des médias

Une tradition est née! Pour une deuxième année consécutive, des employés d'Action-Habitation ont participé bénévolement à la Guignolée des médias qui a eu lieu le 5 décembre 2024. Des fous rires, des flocons tout doux et... 2119,33 \$ amassés en un temps éclair par l'équipe plus nombreuse. Ce montant a permis à Moisson Québec de servir près de 10 600 repas!

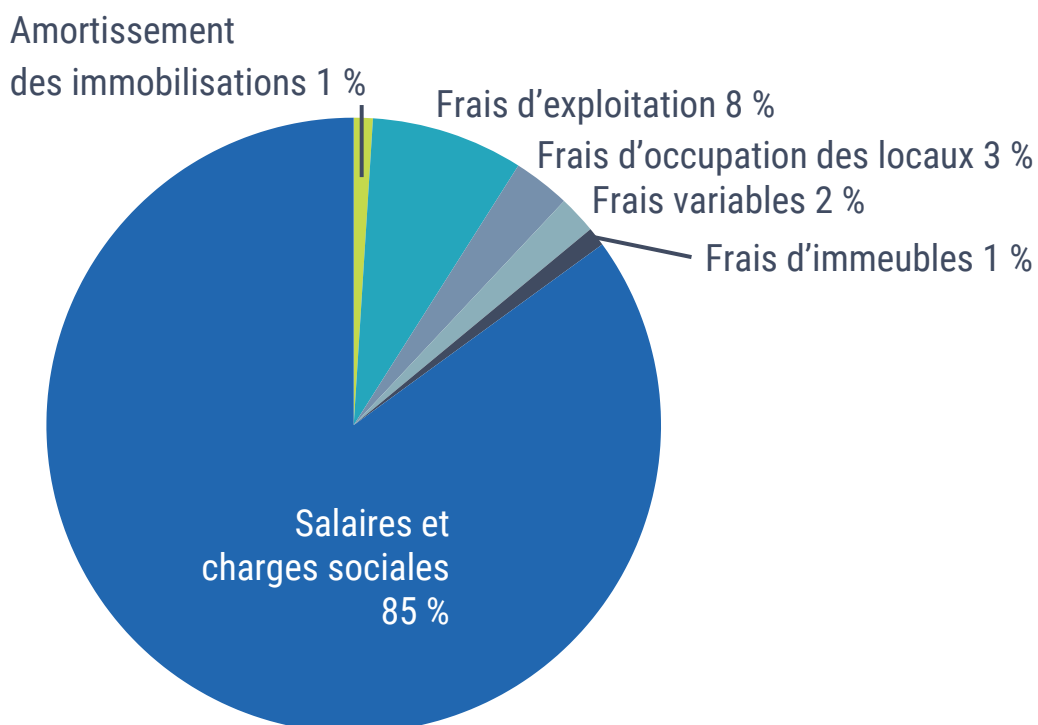


GESTION COURANTE

Produits



Charges



DEMANDES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

 **12 000**
DEMANDES
TÉLÉPHONIQUES

 **5 400**
VISITES À
NOS BUREAUX

 **2 500**
DEMANDES
EN LIGNE

Le volume global des demandes d'information demeure stable. Toutefois, la réalité sur le terrain a considérablement changé depuis quelques années. Les suivis sont plus longs et complexes, en raison d'une vulnérabilité grandissante de la clientèle, aggravée par la pandémie et la crise du logement. Les écarts se creusent et les ressources demeurent limitées.

La pression est tangible : à la simple annonce d'un logement non subventionné à venir, nous recevons parfois plus d'une cinquantaine de demandes en quelques heures. Malheureusement, le déséquilibre entre les besoins exprimés et le nombre d'unités disponibles s'accroît. Il devient de plus en plus difficile de répondre à cette soif légitime d'un logement sécuritaire, abordable et de qualité.

Le soutien gouvernemental à notre mission globale demeure précieux et témoigne d'une certaine reconnaissance du travail accompli. Néanmoins, il reste nettement en deçà de ce que requiert la situation actuelle.

BILAN PAR SERVICE

Ressources humaines

Mandat principal : superviser le recrutement, l'accueil, l'intégration et le développement des employés, tout en veillant à leur bien-être et au maintien d'un climat favorable au travail.

Au cours de l'année écoulée, plusieurs initiatives ont marqué la création de la coordination des ressources humaines, telle qu'évoquée dans les faits saillants du présent rapport. Parmi les principales réalisations :

- Mise en place d'outils permettant d'évaluer la performance en fin de période probatoire, mais également d'identifier les ajustements nécessaires pour mieux accompagner les nouveaux employés, déterminer leurs besoins de perfectionnement et assurer un soutien continu.
- Début de l'implantation d'un logiciel de gestion des ressources humaines qui simplifie les suivis et les demandes, tout en améliorant l'efficacité des processus administratifs. Ce logiciel permet également d'analyser plusieurs aspects des ressources humaines pour mieux cibler les priorités et les besoins.
- Recrutement et accueil de :
 - Trois agents en gestion immobilière (AGI) pour Un Toit En Réserve et de deux AGI pour La Bouée.
 - Quatre nouveaux employés pour l'équipe au développement immobilier, très occupée par les nombreux projets confirmés au cours de l'année.

Formations

Au cours de la dernière année financière, plusieurs formations ont été offertes aux employés afin de renforcer leurs compétences et de soutenir un milieu de travail inclusif, informé et bienveillant.

Ateliers sur la diversité culturelle

Offerts à l'ensemble des employés par le Centre multiethnique de Québec, ces ateliers ont permis de mieux comprendre les réalités des clientèles que nous desservons. Cette prise de conscience favorise une adaptation progressive de nos pratiques et de nos messages afin de mieux répondre aux contextes culturels variés et aux besoins concrets des personnes accompagnées.

Ateliers sur la Loi 25

Destinés à tous les employés, ainsi qu'aux administrateurs des coopératives et des OBNL d'habitation membres d'Action-Habitation, ces ateliers ont permis de mieux comprendre les nouvelles obligations liées à la protection des renseignements personnels. Ils ont contribué à une plus grande rigueur dans la gestion de l'information, assurant ainsi une conformité accrue aux exigences légales.

Atelier sur la santé mentale

Offert aux conseillers en gestion immobilière par l'organisme Pech, cet atelier a permis de mieux reconnaître les signes de détresse psychologique chez les locataires. Il a aussi encouragé le recours aux équipes de soutien communautaire et aux partenaires pour établir des plans d'action concertés, offrant ainsi un meilleur appui aux conseillers comme aux locataires. Bien que ce travail soit toujours en développement, il constitue un pas important vers des interventions plus structurées et adaptées aux réalités du terrain.

Enfin, des formations régulières et du perfectionnement sont offerts aux membres du comité de coordination pour soutenir leur développement professionnel et renforcer l'organisation des équipes.



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.

La gestion et la location immobilières d'Action-Habitation doivent constamment s'adapter à une demande croissante, exacerbée par les effets de la pandémie et de la crise du logement. La vulnérabilité des personnes accompagnées, ainsi que l'augmentation des normes gouvernementales, exercent une pression accrue sur l'équipe qui doit maintenir des services de qualité, tout en assurant une gestion rigoureuse des dossiers.

L'introduction de nouvelles exigences, telles que la protection accrue des renseignements personnels et la mise en place de bilans de santé tous les 5 ans, a alourdi la charge de travail. Pour répondre à ces défis, plusieurs actions ont été mises en place afin d'optimiser les processus internes, renforcer la collaboration entre les équipes et garantir un accompagnement efficace des clients-membres et de leurs locataires. Voici les principaux éléments qui illustrent ces efforts :

1- Mise à jour continue des procédures :

Un suivi régulier des processus est assuré grâce à des rencontres de révision avec les conseillers en gestion toutes les 3 semaines.

2- Rencontres personnalisées :

Des rencontres individuelles bimensuelles avec les conseillers en gestion facilitent les suivis et permettent de mieux anticiper leurs besoins.

3- Mentorat :

Le principe de mentorat, mis de l'avant il y a quelques années, est maintenu pour favoriser l'intégration et le soutien. Une réflexion sur la forme de mentorat est envisagée pour mieux répondre aux besoins actuels de l'équipe.

4- Collaboration interéquipes renforcée :

Depuis novembre, des rencontres mensuelles avec les équipes en gestion immobilière (entretien et réparations, comptabilité, coordination d'Un Toit En Réserve et de La Bouée) favorisent le partage d'expertises, la résolution rapide de problèmes et l'amélioration des procédures.

5- Processus de location en évolution :

Le processus de location est continuellement révisé afin de mieux répondre à la demande élevée, malgré le nombre limité de logements disponibles.



Comptabilité

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

Depuis avril 2024, l'équipe de la comptabilité évolue en aire ouverte sur la mezzanine, récemment agrandie et rénovée. Ce nouvel environnement équipé de postes de travail ergonomiques favorise la collaboration, tout en exigeant une période d'adaptation pour optimiser les flux de travail et préserver la concentration de chacun.

L'arrivée de la coordonnatrice adjointe à la comptabilité a consolidé le transfert de connaissances, l'accompagnement des collègues et la qualité des formations. On observe d'ailleurs une meilleure intégration des nouveaux employés aux processus des payables et recevables. Une amélioration est aussi visée du côté de la tenue de livres et de la facturation. Ces initiatives visent à uniformiser et optimiser les méthodes, dans le but de réduire les échéanciers et les risques d'erreurs.

Le contrôle-qualité, amorcé au cours de la dernière année, doit être approfondi afin d'assurer une plus grande cohérence dans l'exécution des tâches et de prévenir les irrégularités.

Enfin, face au départ progressif à la retraite de ressources-clés, la planification de la relève s'impose comme un enjeu stratégique. Un plan de mentorat, associé à la documentation systématique des savoir-faire, sera déployé d'ici la fin de l'exercice pour garantir la continuité et l'expertise du service.



Soutien communautaire

Mandat principal : 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.

L'équipe en soutien communautaire est un pilier essentiel dans certains immeubles gérés par Action-Habitation. À mesure que les visages deviennent familiers et que les liens de confiance se tissent, l'équipe développe des expertises toujours plus pointues pour répondre à la diversité et à la complexité des situations vécues par les locataires. À titre d'exemple, un intervenant fait actuellement l'apprentissage de la langue des signes afin de mieux accompagner des locataires.

Face à la grande vulnérabilité de plusieurs résidents et à un filet social souvent insuffisant, la présence de l'équipe dans les immeubles reste indispensable. Être sur place permet de repérer rapidement les situations à risque, d'intervenir avec sensibilité et de faire le pont entre les locataires et les ressources externes, quand celles-ci sont disponibles. Ce travail de proximité est souvent le seul filet réel dont disposent certaines personnes pour maintenir leur stabilité résidentielle, sociale et émotionnelle.

Malgré ces défis, l'équipe réussit à maintenir une forte présence dans les immeubles et à organiser des activités collectives qui favorisent l'inclusion, le bien-être et le vivre-ensemble.

Le soutien communautaire joue d'ailleurs un rôle déterminant dans l'intégration de personnes ayant des besoins particuliers dans trois nouveaux milieux de vie comptant près de 400 unités. Ce travail d'ancrage sur le terrain est essentiel pour bâtir des milieux de vie durables, sécurisants et inclusifs.

De précieux partenaires, qui connaissent bien les réalités des locataires, travaillent étroitement avec l'équipe en soutien communautaire pour faciliter le vivre-ensemble dans plusieurs milieux de vie.

Principaux partenaires 2024-2025 :

- Carrefour familial des personnes handicapées (CFPH)
- Centre Communautaire l'Amitié
- Centre d'action bénévole du Contrefort
- Centre multiethnique de Québec
- Centre R.I.R.E 2000
- Clés en main (CEM)
- Coopérative de solidarité de services à domicile de Québec
- Entraide Agapè
- L'Amarrage
- L'Archipel d'Entraide
- Le Rempart
- Les Petits Frères de Québec
- Le Verger
- L'Inter-Elles
- Maison Marie-Frédéric
- Maison pour femmes immigrantes de Québec
- Mères et Monde
- OCÉAN
- Pech
- Portage
- Solidarité Familles
- Vivre Grand
- YWCA Québec

Soulignons l'apport du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui coordonne le soutien communautaire avec les partenaires du milieu.



Quelques activités et sorties 2024-2025 organisées par l'équipe en soutien communautaire.

Travaux d'entretien et de réparation

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

Le service a poursuivi sa transformation visant une gestion optimale des travaux d'entretien et de réparation. Un poste a été redéfini pour y intégrer une ressource spécialisée en gestion de contrats. En fonction depuis janvier 2025, cette personne soutient aussi les appels de services et les urgences. Bien que les résultats soient à venir, ce changement permet déjà d'accentuer les actions préventives et le bon maintien des actifs.

Le développement d'un réseau de sous-traitants pour les travaux mineurs permet de réaliser des interventions plus rapides, mieux ciblées et à moindre coût. Un nouveau processus d'appels d'offres a été instauré pour centraliser l'information, renforcer la sécurité des étapes et garantir des décisions impartiales.

Les derniers chantiers liés à des subventions de la SCHL pour des travaux majeurs sont sur le point d'être achevés, marquant ainsi l'accomplissement d'un dossier-clé pour l'équipe. Parallèlement, la planification d'importants travaux prévus en 2025-2026 progresse activement. Leur mise en œuvre reste toutefois conditionnelle à l'obtention de financements, un processus qui exige de nombreuses démarches et une documentation substantielle.

Un enjeu à mettre en lumière : les appels d'urgence gérés par l'équipe s'avèrent en grande partie des demandes d'ordre plus général, ne nécessitant pas une intervention immédiate. Des changements au système téléphonique et de la sensibilisation est prévue pour réduire les appels non urgents et mieux guider la clientèle vers les bons canaux de communication.

Pour l'année 2024-2025 :



3 371

UNITÉS EN CONTRAT POUR LA
GESTION DE L'ENTRETIEN ET
DES RÉPARATIONS



5 624

DEMANDES TRAITÉES
(SINISTRES, RÉPARATIONS,
ET ENTRETIENS)



Quelques travaux majeurs en 2024-2025 : logements entièrement rénovés, ainsi que revêtement extérieur, fenêtres, balcons et escaliers remplacés.

Adaptation de domicile

Mandat principal : concevoir les plans et superviser l'adaptation de domicile, principalement pour des personnes indemnisées par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et la Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité au travail (CNESST).

Les demandes en adaptation de domicile ne cessent de croître, reflétant la reconnaissance de l'expertise de l'équipe par nos partenaires. Pour répondre à cette pression croissante, deux technologues en architecture ont intégré l'organisation en cours d'année. Leur recrutement constitue un réel succès puisque cette spécialité reste encore peu connue au sein de la profession. Dès que leur formation sera complétée, un plus grand nombre de mandats pourra être pris en charge.

Dans ce contexte d'expansion, des tarifs ont été majorés afin de demeurer compétitifs et de maintenir un haut niveau de qualité. En parallèle, une révision de certains processus avec nos partenaires a été amorcée afin d'optimiser les échéanciers et de simplifier les suivis.

Sur le plan organisationnel, l'équipe poursuit l'amélioration de ses pratiques. L'uniformisation des méthodes de travail facilite la transmission des connaissances et assure un service constant de grande qualité.

Enfin, la hausse marquée des coûts de main-d'œuvre a entraîné une augmentation des coûts globaux des projets. Des ajustements doivent donc être apportés aux projets pour préserver la qualité des interventions, tout en respectant le moindre coût possible.

Pour l'année 2024-2025 :



Quelques projets 2024-2025 en adaptation de domicile :



Développement immobilier

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

Les projets en développement ont doublé dans la dernière année. Les solutions proposées par l'équipe sont reconnues pour leur pertinence et leur capacité à enrichir l'offre d'habitation sociocommunautaire, tout en respectant les exigences des différents programmes de financement.

Compte tenu des nombreux mandats à gérer et de leur complexité, l'équipe s'est agrandie. Deux chargés de projet et une chargée de projet adjointe se sont joints au service. Un poste à la location des nouveaux immeubles a également été créé pour bien accueillir les centaines de locataires attendus dans les constructions neuves, sans surcharger la gestion immobilière courante.

Le premier projet dans la région à être financé par les fonds fiscalisés Desjardins est en chantier depuis la fin de l'automne 2024. Par ailleurs, les derniers projets soutenus par le programme AccèsLogis Québec ont été confirmés, avec des livraisons prévues en 2025 et 2026. Plusieurs projets du nouveau Programme d'habitation abordable Québec (PHAQ) sont aussi en cours de réalisation ou récemment approuvés. Sur les cinq projets démonstrateurs PHAQ retenus par la SHQ, deux sont portés par Action-Habitation – une reconnaissance concrète de la qualité de notre approche.

Des subventions ont été accordées pour mener des études approfondies en vue de rénovations majeures à caractère écoresponsable. L'obtention du financement pour la réalisation des travaux demeure toutefois un défi important : les programmes disponibles sont peu nombreux, très sollicités et offrent des contributions limitées. Il est donc nécessaire de solliciter plusieurs bailleurs de fonds et de cibler avec précision les interventions prioritaires pour espérer concrétiser les projets.

L'équipe mène ainsi de front de nombreux projets, chacun encadré par des programmes aux exigences variées. Les montages financiers complexes, impliquant plusieurs bailleurs de fonds, nécessitent une coordination rigoureuse. Des efforts soutenus sont consacrés à l'amélioration continue des outils de travail et des processus internes, afin de maintenir un haut niveau d'efficacité. Grâce à l'engagement et à l'expertise de l'équipe, les projets avancent avec constance, dans le respect des échéanciers.



L'Albédo de La Bouée, résidence certifiée pour aînés et logements pour personnes ayant des besoins particuliers, livré à l'été 2024. Plusieurs innovations reconnues dans ce projet, dont :

- Récupération des rejets de chaleur du Centre de glaces, voisin de L'Albédo, pour climatiser et chauffer tout le bâtiment, incluant les logements.
- Revêtement extérieur en aluminium anodisé, entièrement recyclable. Moins de matière première nécessaire, résistance accrue.
- Enveloppe extérieure ultra performante pour assurer la résilience du bâtiment.



Projets 2024-2025



5 PROJETS
LIVRÉS

419 UNITÉS

- **L'Étoile du Nord de L'Amarrage : 12 unités transitoires**
Personnes ayant des défis de santé mentale.
- **La Bouée – L'Albédo : 128 unités et un CPE de 148 places**
Résidence certifiée pour aînés autonomes et logements pour personnes avec besoins particuliers.
- **La Bouée – Habitations Charles-IV : 163 unités**
Familles et personnes seules à faible ou modeste revenu, certaines avec besoins particuliers.
- **Un Toit Juste Pour Elles : 20 unités transitoires**
Femmes victimes de violence.
- **UTER – Habitations Père-Lelièvre : 96 unités**
Familles et personnes seules à faible ou modeste revenu, certaines avec besoins particuliers.

Quelques projets livrés en 2024-2025, de gauche à droite :

L'Étoile du Nord de L'Amarrage, Habitations Père-Lelièvre d'Un Toit En Réserve et Un Toit Juste Pour Elles.



Les Habitations Charles-IV de La Bouée, ensemble de 2 immeubles totalisant 163 unités livré à l'automne 2024.



Projets 2024-2025 - suite



6 PROJETS
EN CHANTIER

349 UNITÉS

- **Pech-Bifröst : 50 unités avec services communautaires**
Adultes vivant des problématiques multiples.
- **La Bouée – Habitations Pie-XII : 95 unités**
Familles et personnes seules à faible ou modeste revenu, certaines avec besoins particuliers.
- **Maison Richelieu : 10 chambres**
Adolescentes en difficulté.
- **La Bouée – Habitations Landry : 48 unités**
Familles et personnes seules à faible ou modeste revenu, certaines avec besoins particuliers.
- **La Bouée – Habitations Loretteville : 52 unités**
Familles et personnes seules à faible ou modeste revenu, certaines avec besoins particuliers.
- **SIRCAAQ - Milieu de vie pour étudiants autochtones et leur famille**
94 unités avec espaces communautaires et Centre de la petite enfance de 81 places.



5 PROJETS BIENTÔT
EN CHANTIER

404 UNITÉS



10 PROJETS EN
DÉVELOPPEMENT

1409 UNITÉS

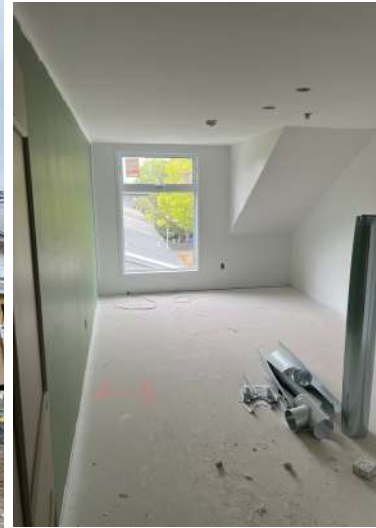




QUELQUES PROJETS EN CHANTIER



Maison Richelieu - Livraison prévue à l'été 2025.



Pech-Bifröst - Livraison prévue à l'automne 2025.



Milieu de vie pour étudiants.es autochtones et leur famille (SIRCAAQ) - Livraison prévue à l'été 2026.



PARTENAIRES DE DÉVELOPPEMENT

Un Toit en Réserve et La Bouée sont deux OBNL d'habitation créés par Action-Habitation pour :

- 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.



L'année 2024-2025 a été marquée par la consolidation de l'équipe dédiée à Un Toit En Réserve (UTER) et par l'amélioration de ses processus. Bien qu'il s'agisse d'un premier pas, ces ajustements portent déjà fruit : traitement plus simple et rapide des demandes, présence accrue du personnel dans les immeubles, efficacité renforcée dans les suivis, etc.

Dans un contexte de forte demande, ces avancées consolident la capacité d'UTER à offrir un service de qualité tout en assurant une gestion rigoureuse de son important parc immobilier.

Le conseil d'administration d'UTER a profité de cette période pour mener une réflexion stratégique approfondie. Le plan qui en découle oriente les actions pour les trois prochaines années. Les administrateurs ont confirmé l'importance de maintenir un parc de qualité, tout en poursuivant activement le développement immobilier.

Le projet des Habitations Père-Lelièvre, immeuble de 96 logements destiné à des familles et à des personnes seules, accueillera ses premiers locataires dans les prochaines semaines. Ce projet d'envergure marque une étape importante, mais non la dernière : d'autres initiatives sont déjà en préparation pour enrichir l'offre sociocommunautaire dans les prochaines années.



En juin 2024, Un Toit En Réserve reçoit le Prix du patrimoine, catégorie Conservation et préservation, pour les rénovations de son ensemble immobilier UTER – de la Chevrotière situé dans le quartier Saint-Jean-Baptiste. Les Prix du Patrimoine sont une initiative du Conseil de la culture des régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches.

Sur la photo, de gauche à droite :

Pierre Moreau, président d'Un Toit En Réserve
Mario Lafond, représentant de Lafond Côté Architectes
Mélinna Coulombe-Leduc, conseillère municipale à la Ville de Québec

La croissance de La Bouée se poursuit à un rythme exceptionnel. Le parc immobilier de l'organisme devrait doubler au cours des deux prochaines années. Les chantiers des Habitations Pie-XII, Loretteville et Landry ont d'ailleurs été lancés cette année. D'autres projets suivront sous peu. Pour soutenir cette expansion, l'équipe renforce sa structure et ajuste ses processus afin de maintenir la qualité des services et de la gestion.

Deux projets majeurs ont été livrés en 2024 : L'Albédo, une résidence certifiée pour aînés et personnes ayant des besoins particuliers (128 unités), ainsi que les Habitations Charles-IV, un ensemble de 163 logements pour familles et personnes seules. Une attention particulière a été portée au processus de location et à l'accueil des nouveaux locataires.

En fin d'année, le transfert de deux ensembles immobiliers a été confirmé : Villa Beau Séjour et la Société Le Radoub, totalisant 115 unités. Ce transfert, fruit d'un processus soutenu et structurant, représente un gain important puisqu'il permet de pérenniser l'offre d'habitation sociocommunautaire.

Des projets de La Bouée en chantier.

Habitations Pie-XII



Habitations Loretteville



Habitations Landry

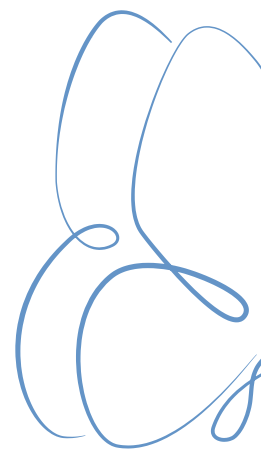


Un immeuble la Société Le Radoub (à gauche) et un pavillon de la Villa Beau Séjour (à droite) appartenant dorénavant à La Bouée.

VISIBILITÉ ET RECONNAISSANCE

Action-Habitation a multiplié les occasions de rayonnement en 2024-2025, tant par ses projets porteurs que par sa participation active à des événements clés du secteur. Voici un aperçu des activités marquantes ayant contribué à cette visibilité accrue :

- **Séances d'information sur les projets Pech-Bifröst et L'Hôte Dauphine – Mars 2024**
- **Visite de la ministre responsable de l'Habitation – Mai 2024**
Exploration des Habitations Marie-Clarisse, un milieu de vie inclusif de La Bouée.
- **Tournée d'employés de la SHQ – Mai 2024**
Visite de milieux de vie développés par Action-Habitation et l'Office municipal d'habitation de Québec.
- **Inauguration de L'Amarrage – Juin 2024**
- **Portes ouvertes de L'Albédo – Juillet 2024**
- **Inauguration de L'Albédo – Septembre 2024**
- **Rendez-vous SHQ – Novembre 2024**
Action-Habitation donne une conférence et participe à un panel sur les modèles d'habitation novateurs.
- **Visite des membres du Réseau Habitat et Francophonie – Novembre 2024**
Présentation de deux nouveaux milieux de vie développés par Action-Habitation et l'Office municipal d'habitation de Québec. Les Habitations Charles-IV de La Bouée, récemment livrés, étaient à l'honneur.
- **Séances d'information sur les Habitations Père-Lelièvre d'Un Toit En Réserve – Décembre 2024**



France-Élaine Durand, ministre responsable de l'Habitation, entourée de représentants de Vivre Grand et d'Action-Habitation aux Habitations Marie-Clarisse de La Bouée.



Souvenir de la Tournée d'employés de la SHQ 2024 dans divers milieux de vie sociocommunautaires de Québec.



Des membres de l'équipe de L'Albédo aux portes ouvertes,



Des membres du Réseau Habitat et Francophonie en pleine visite,

REPRÉSENTATIONS, RECHERCHE ET CONCERTATION

Action-Habitation demeure un acteur engagé dans les milieux de concertation et de représentation, tant au niveau local que sectoriel. Membre actif de l'Association des groupes de ressources techniques (AGRTQ), l'organisation contribue à l'élaboration d'outils et de pratiques visant à renforcer le logement social et communautaire au Québec.

Notre présence à la Table de concertation en logement communautaire et social de Québec et notre collaboration avec la Ville de Québec permettent de faire remonter des enjeux terrain, de bonifier les processus administratifs et d'identifier collectivement des solutions adaptées au territoire.

Des cadres normatifs de programmes de financement ont été mis à jour au cours de l'année. L'équipe au développement y a consacré temps et effort pour analyser l'impact de ces changements sur la conception des projets et sur les montages financiers, afin d'en assurer la faisabilité.

En matière de recherche et d'innovation, plusieurs démarches structurantes doivent être soulignées :

- Collaboration avec l'ÉTS Montréal sur le développement d'un béton écoresponsable et performant.
- Échanges avec Bâtir son quartier pour documenter les impacts des nouvelles normes d'accessibilité universelle de la SCHL et trouver des solutions pour préserver la faisabilité des projets.
- Négociations et recherche avec des entrepreneurs privés pour réduire les coûts de construction, tout en maintenant la qualité des bâtiments et leur performance énergétique.
- Discussion constante avec Hydro-Québec et Énergir afin d'identifier les meilleures pratiques en matière d'efficacité énergétique.

Notre participation à plusieurs tables et réseaux demeure un levier important pour ancrer notre action dans les dynamiques locales :

- Comité des Maisons de chambre de la Ville de Québec
- Comité des partenaires en soutien communautaire en logement social et communautaire de la Capitale-Nationale
- Pôle Canadière-InnoVitam
- Pôle des entreprises d'économie sociale de la Capitale-Nationale
- Rendez-vous de l'habitation de la SHQ
- Rendez-vous Limoilou

Tel que précisé antérieurement dans le présent rapport, notre équipe a pris part à plusieurs panels et conférences cette année, consolidant notre rôle de référence dans le domaine du logement communautaire.

Nos activités visant la préservation et le développement du logement social et communautaires sont en partie financées par le Programme d'aide aux organismes communautaires de la SHQ. 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.

Pendant l'année financière 2024-2025, le FAHS a permis de soutenir 8 projets.

Emprunts totaux au cours des cinq dernières années financières :

2020-2021	207 154 \$
2021-2022	347 001 \$
2022-2023	290 932 \$
2023-2024	250 113 \$
2024-2025	674 566 \$
Total	1 769 766 \$

Critères d'admissibilité :



Être un organisme membre d'Action-Habitation



Être un organisme dûment enregistré au Registraire des entreprises du Québec

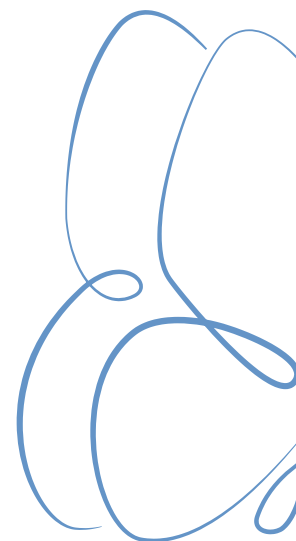


Être un organisme en développement, en partenariat avec Action-Habitation



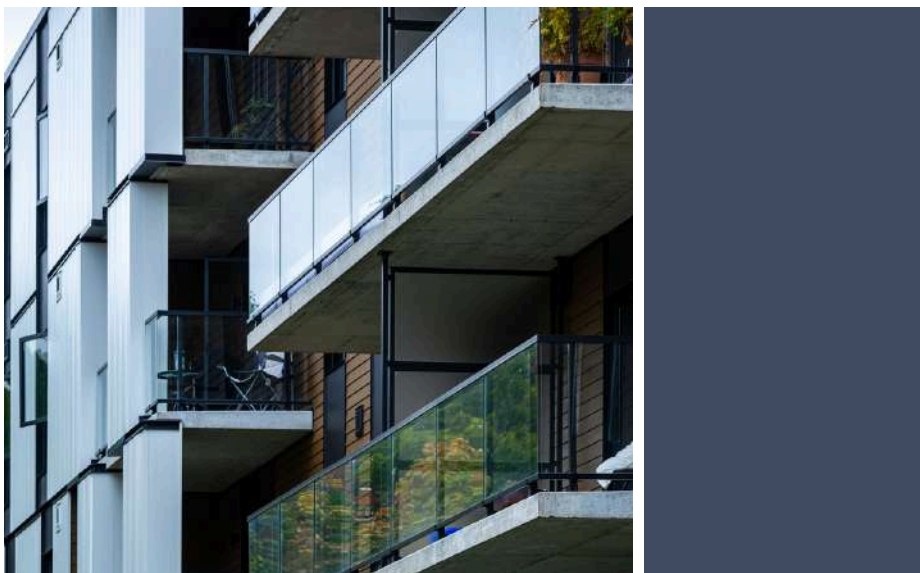
PISTES D'ACTION 2025-2026

- Terminer la planification stratégique et la mettre en œuvre
- Favoriser la formation en continue des employés
- Maintenir le programme de formation des coordonnateurs
- Effectuer des audits de performance dans les différents services
- Terminer la ronde de travaux et d'aménagement des bureaux
- Poursuivre le virage numérique et améliorer les pratiques sans papier
- Poursuivre la révision des pratiques de location pour optimiser et améliorer le service à la clientèle
- Réviser le règlement de régie interne
- Identifier des opportunités de développement dans le parc immobilier existant
- Développer et maintenir des alliances stratégiques avec des acteurs du logement communautaire



MERCI AUX PARTENAIRES DE PREMIÈRE LIGNE





1199, 4e Avenue, Québec (QC) G1J 3B4

418 648-1278

info@actionhabitation.qc.ca

actionhabitation.qc.ca