



RAPPORT ANNUEL 2023

SEPTEMBER 19, 2024

ACTION LOGEMENT OTTAWA CARLETON
150 Chemin Montreal, Ottawa, K1L 8H2



Reconnaissance de territoire

Nous aimerions reconnaître la terre sur laquelle nous nous rassemblons ce soir, en honorant le territoire traditionnel non cédé du peuple Algonquin Anishinaabe.

Nous souhaitons reconnaître et apprendre de leur lien durable avec cette terre, ses eaux, et tous les êtres vivants. Pussions-nous marcher ensemble, de manière véritable et authentique, dans le respect, la gratitude et le partenariat, alors que nous nous efforçons d'atteindre la réconciliation et un avenir partagé.

Portons également nos pensées vers un monde de paix, d'inclusion, d'acceptation et de respect pour tous les êtres humains.



1	Introduction	1
1.1	Message du Président du conseil d'administration, Action-Logement	1
1.2	Résumé de la mission et des valeurs de l'organisation	2
2	Faits marquants de l'année.....	3
2.1	Les réalisations et succès de l'équipe Action-logement au cours de l'année 2023.....	3
2.2	<i>Points forts d'Action-logement</i>	5
3	Résumé des activités.....	6
3.1	Brève description des principaux programmes et services	6
3.2	Aperçus sur les personnes que nous avons soutenues en 2023	8
4	Bilan financier	10
4.1	Aperçu des revenus.....	10
4.2	Aperçus des dépenses.....	10
5	Engagement des bénévoles:	11
5.1	Rôle des bénévoles	11
6	Membres du conseil d'administration et équipe de Action-Logement.....	12
6.1	Composition du conseil d'administration et de l'équipe dirigeante.....	12
6.2	Une présentation de nos employés de Action-logement avec leurs rôles	13
7	Objectifs futurs :.....	17
8	Remerciements :	18
8.1	À notre principal bailleur de fonds :	19
8.2	À nos partenaires :	19
8.3	À nos bénévoles :	19
8.4	À nos employés :	20
8.5	Message de gratitude envers la communauté	20
9	Contact et informations supplémentaires	22

1 Introduction

1.1 Message du Président du conseil d'administration, Action-Logement

Chers membres et partenaires d'Action-Logement,

L'année écoulée a été marquée par de nombreux défis et changements, tant au sein de notre équipe que dans le contexte difficile de la crise du logement. Alors que nous continuons de croître et d'évoluer, nous avons été témoins d'une augmentation sans précédent de la demande pour nos services, notamment dans la recherche de logements abordables. Les problématiques liées aux évictions, rénovations et difficultés avec les propriétaires se sont intensifiées, affectant profondément les membres les plus vulnérables de notre communauté.

Nous avons constaté une triste réalité : de plus en plus de clients se retrouvent sans domicile, forcés de trouver refuge là où ils le peuvent, alors que les abris sont pleins. Face à ces défis, nous avons pris des mesures significatives. L'une de nos initiatives phares cette année a été le lancement d'un nouveau programme d'accompagnement, offrant à nos clients un soutien personnalisé dans la navigation du système, la recherche de logements et même l'accès à des opportunités d'emploi. Ce programme a déjà eu un impact positif, et nous sommes fiers des progrès réalisés.

En interne, nous avons également franchi des étapes importantes. Nous avons complété la transition vers un statut de LOSBL (Loi sur les Organismes Sans But Lucratif), renforçant ainsi notre engagement envers notre mission. Par ailleurs, nous avons entrepris la refonte de notre site web pour améliorer l'accessibilité de nos services et informations pour les clients. Cette transition s'accompagne également de la mise à jour de notre matériel de communication, notamment notre pamphlet.

Un autre changement majeur cette année a été la modification de la date de notre exercice de financement, qui nous permettra d'optimiser nos ressources et d'offrir un soutien encore plus efficace à ceux qui en ont le plus besoin.

Nous restons résolument engagés à répondre aux besoins de notre communauté, et nous sommes conscients que le travail à venir est immense. Cependant, grâce à une équipe dévouée, des partenaires solides et la confiance de notre communauté, nous sommes convaincus que nous continuerons à faire une différence durable.

Merci pour votre soutien continu et votre engagement à nos côtés dans cette mission cruciale.

Sincèrement,

Jean-Michel Rousseau

Président du conseil d'administration, Action-Logement

1.2 Résumé de la mission et des valeurs de l'organisation

1.2.1 Au sujet d'action-Logement

Depuis 1989, Action-Logement offre des services bilingues en logement abordable et en prévention d'itinérance à Ottawa, en partenariat avec les Centres de ressources et de santé communautaires, en plus d'une foule d'autres organismes desservant la communauté.

1.2.2 Notre mission

Action-Logement est un organisme de bienfaisance qui a pour mission d'aider et d'outiller les individus et les familles à revenu faible et modeste à accéder et à maintenir un logement sécuritaire, adéquat et abordable.

1.2.3 Nos services

*Action-Logement offre une gamme complète de services pour soutenir les personnes confrontées à des difficultés liées au logement. Cela inclut la **prévention de la perte de logement**, des **outils et un encadrement pour la recherche de logement**, ainsi que l'accompagnement dans les **demandes de logement subventionné**. Nous aidons également à la **résolution de problèmes de logement**, tels que les évictions, l'entretien, les augmentations de loyer illégales ou la discrimination. En outre, nous fournissons des **informations sur les droits et responsabilités des locataires**, ainsi que des conseils sur les **hébergements d'urgence** pour les situations critiques.*

1.2.4 Les fonctions clés à Action-Logement

Intervention et prévention :

Défense des droits des locataires, en visant la sécurité, la salubrité et la durabilité afin de prévenir l'instabilité et la perte de logement; travail d'intermédiaire pour résoudre les conflits entre propriétaires et locataires.

Avec des organismes clés pour une approche multidimensionnelle à la prévention de perte de logement.

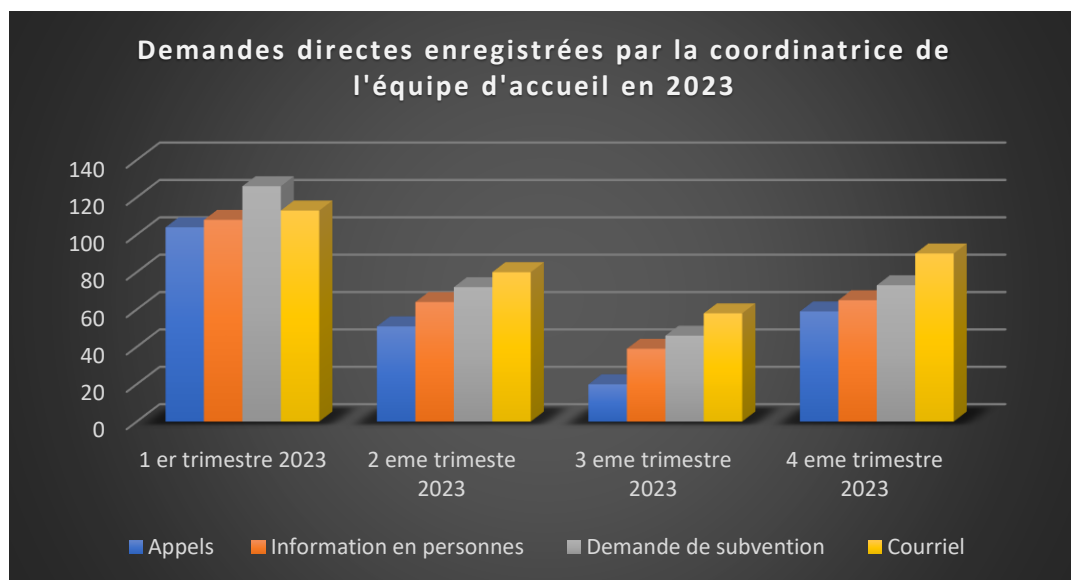
Défense des droits :

*En siégeant sur une variété de comités touchant une multitude d'enjeux courants
Portant sur le logement abordable et la prévention de l'itinérance.*

2 Faits marquants de l'année

2.1 Les réalisations et succès de l'équipe Action-logement au cours de l'année 2023

- *Chaque jour, Action-Logement reçoit une multitude de sollicitations de la part de nos clients, que ce soit par courriel, par téléphone ou en personne. Ces interactions constituent une base de données de clients précieuse. Cependant, l'enregistrement de ces informations dans notre base de données est un défi que nous ne pouvons pas toujours relever directement, car ces cas ne sont pas nécessairement des clients pour lesquels on ouvre des dossiers. C'est là qu'intervient la coordinatrice de l'équipe d'accueil, qui joue un rôle central en assurant méticuleusement la gestion de cette tâche essentielle. En plus de son travail rigoureux de mise à jour des données, elle se distingue par son soutien inestimable aux clients, les guidant avec bienveillance vers les ressources appropriées en fonction de leurs besoins spécifiques. Toujours sympathique, empathique, souriante et accueillante, elle incarne les valeurs d'Action-Logement et contribue à faire de chaque interaction une expérience positive pour ceux que nous servons. Ci-dessous le graphique qui illustre ce magnifique travail de l'année écoulée :*



- *Début d'une collaboration avec quatre nouvelles organisations partenaires : aide-logement, le registre et Helping with furniture (HWF)*
- *Lancement du programme de la prévention de l'itinérance (HPCP) en collaboration avec 3 autres organismes : Aide logement , helping with furnitures , le Registre . Dans le cadre du même programme, 30 familles ont été identifiées qui pourront potentiellement bénéficier de l'accompagnement des bénévoles. Soutien et accompagnement apporté à 14 familles dans leur recherche d'emploi, leur permettant de stabiliser leurs finances et de conserver leur logement.*
- *Distribution de kits anti-punaises de lit : Le phénomène des punaises de lit connaît une croissance alarmante à Ottawa, impactant de plus en plus de foyers. Face à cette réalité, la Ville d'Ottawa a mis en place des initiatives essentielles pour aider les résidents à protéger leurs meubles et literies contre ces nuisibles. Chaque année, nous prenons l'initiative de financer les fournisseurs de kits de lutte contre les punaises de lit, offrant ainsi une aide précieuse à de nombreuses familles. En 2023, ce sont plus de 27 familles qui ont pu bénéficier de ces kits essentiels, comprenant :*
 - *Plus de 100 intercepteurs,*
 - *Plus de 366 boîtes de savon,*
 - *Plus de 60 protège-matelas.*

Grâce à cet effort collectif, nous contribuons activement à la lutte contre l'infestation des punaises de lit, offrant ainsi une meilleure qualité de vie aux personnes touchées.

- *Chaque année, Action-Logement consacre un budget spécifique à l'achat de cartes alimentaires pour venir en aide aux personnes en situation de précarité. Cette initiative permet d'apporter un soutien essentiel à ceux qui luttent contre l'insécurité alimentaire.*
- *En 2023, nous avons fièrement distribué plus de 175 cartes, offrant ainsi une assistance directe et précieuse à des familles et individus confrontés à des défis alimentaires. Grâce à cet engagement continu, Action-Logement contribue activement à l'amélioration du bien-être de notre communauté. Une tombola de cartes alimentaires est organisée à la fin de chaque année pour soutenir les ménages en difficulté.*
- *En 2023, la Ville d'Ottawa, notre principal bailleur de fonds, a pris la décision stratégique de modifier son exercice financier pour le faire coïncider avec la fin du 31 mars, au lieu du 31 décembre. Dans le but de nous aligner avec cette nouvelle pratique et de simplifier la gestion*

budgétaire, la comptabilité, ainsi que les prises de décisions conjointes, nous avons soumis une demande pour ajuster également la clôture de l'exercice fiscal d'Action-Logement.

Nous sommes heureux d'annoncer qu'à la fin du mois d'août, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a approuvé cette demande. Désormais, notre exercice financier se terminera chaque année au 31 mars, renforçant ainsi notre cohérence avec nos partenaires financiers et facilitant une gestion encore plus efficace de nos ressources.

- *Collaboration avec l'université d'Ottawa pour faire des recherches sur l'impact des punaises de lit sur la vie des individus et leurs signification scientifiques*
- *Distribution annuelle de paniers de Noël pour les familles dans le besoin.*

2.2 Points forts d'Action-logement

- *Une vision centrée sur les clients, accompagnée par le développement de relations communautaires solides avec des organismes communautaires.*
- *Une présence renforcée au sein de la communauté francophone d'Ottawa, en constante croissance.*
- *Plus de 2800 individus et familles accompagnés dans la recherche de logements abordables et sécuritaires.*
- *L'embauche de nouveaux talents multilingues pour promouvoir l'inclusion et l'accessibilité à nos services, apportant un nouvel élan pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle diversifiée.*
- *Un nouveau revêtement de notre site web est en cours de développement, afin de faciliter la communication avec nos clients et de rendre nos services encore plus accessibles. Ce projet vise à améliorer l'expérience utilisateur, en offrant des informations claires et facilement accessibles pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle diversifiée.*
- *Une présence active sur les réseaux sociaux tels que LinkedIn et Facebook, afin d'augmenter la visibilité en ligne de notre organisation.*
- *Nous mettons en avant le soutien aux entreprises locales: nous avons choisi de collaborer avec Tebcals, une société de nettoyage dirigée par une femme nouvelle arrivante à Ottawa, reconnue pour son professionnalisme et son dévouement.*

- *Action-logement participe régulièrement à des rencontres avec les organisations francophones d'Ottawa-Carleton, engagées dans le soutien des familles et individus vulnérables et marginalisés.*
- Nos conseillères s'impliquent activement dans divers comités et sessions d'information, contribuant ainsi à l'échange de connaissances, à l'analyse des phénomènes affectant la communauté d'Ottawa et à la recherche de solutions adaptées aux défis rencontrés comme des comités sur l'accumulation excessive et des panels de révision des décisions concernant les logements subventionnés.

3 Résumé des activités

3.1 Brève description des principaux programmes et services

3.1.1 La possibilité de la Perte de Logement (PPL)

Notre mission à Action-Logement, est de prévenir les situations où des individus et des familles risquent de perdre leur logement. Nos conseillères et intervenantes de l'accueil identifient ces personnes vulnérables dès leur arrivée à travers des questionnaires et des entretiens, afin de connaître les causes et les raisons de cette situation et de les accompagner au mieux. C'est ce que nous appelons les dossiers à **possibilité de Perte de Logement (PPL)**. Depuis le début de l'année 2023, **291 clients** ont bénéficié de cette catégorie de services de soutien essentiel, témoignant de notre engagement à protéger les plus fragiles et à éviter les expulsions.

3.1.2 Représentation des clients à la Commission de la location immobilière (CLI)

À la fin décembre 2023, plus de 16 dossiers sont en cours de représentation à la CLI, contre 7 au début de l'année. Les représentations à la CLI demandent une préparation approfondie afin de bien cerner la situation du client et de le représenter de manière optimale. Actuellement, bien que toutes nos conseillères sont autorisées à représenter à la CLI nous avons seulement 2 conseillères avec le titre de parajuriste le statut de parajuriste. Nous mettons tout en œuvre pour élargir cette capacité en offrant à nos autres conseillères des formations certifiantes, leur permettant ainsi de représenter nos clients devant la CLI à l'avenir.

3.1.3 Les dossiers sommaires

Il s'agit des individus qui sollicitent Action-Logement pour des services à court terme ne nécessitant pas de suivi prolongé, comme les demandes de kits contre les punaises de lit ou les subventions. En 2023, plus de 470 dossiers ont été traités dans cette catégorie.

3.1.4 Subventions et demandes de logement subventionné:

Les clients souhaitant accéder à des logements subventionnés sont orientés vers nos conseillères en logement, qui les accompagnent dans le processus de demande. Elles les réfèrent ensuite au Registre, qui prend en charge la gestion et le suivi de leur demande de logement subventionné.

3.1.5 Les services de subventions et priorités spéciales (SSPS) :

Ce sont les dossiers ou clients qui non seulement demandent une subvention mais ils veulent avoir de la priorité dans les listes des maisons subventionnées, cette priorité peut être accordée dans Quatre situations, entre autres, : avoir été victime de violences domestiques ou communautaires, souffrir d'une maladie grave causée par les conditions de logement, avoir subi des abus sexuels, ou être en situation d'itinérance.

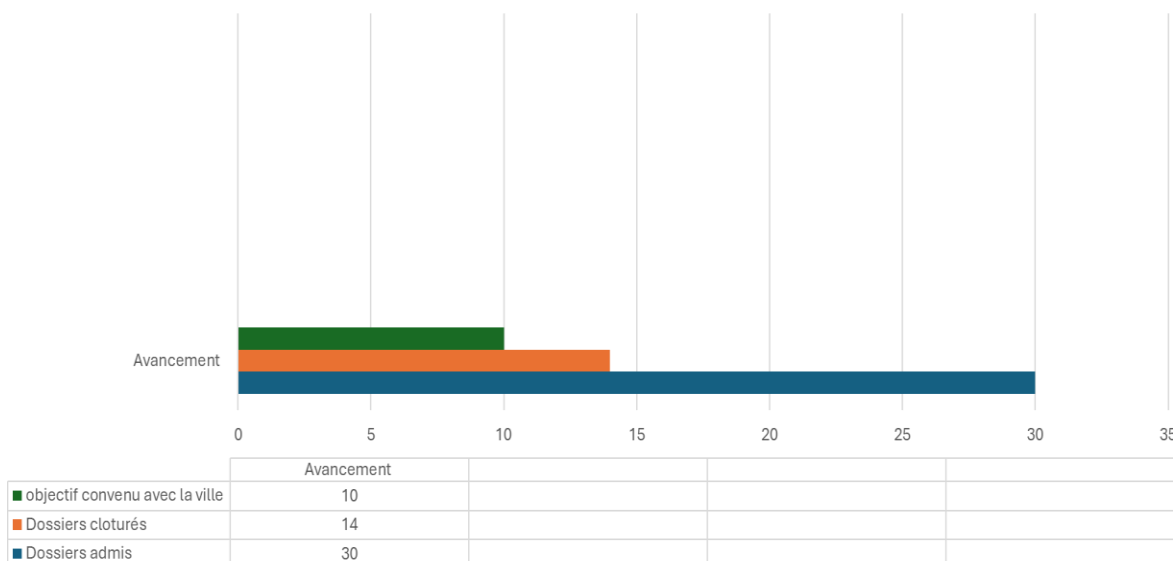
3.1.6 Nouveau programme de lutte contre l'itinérance : HPCP

*Action-Logement, aide logement, le Registre et Help with Furniture (HWF)ont lancé un nouveau projet intitulé **Partenariat communautaire de prévention de l'itinérance**, destiné à soutenir les membres vulnérables de la communauté d'Ottawa, particulièrement ceux à risque imminent d'itinérance. Ce projet innovant offre un accompagnement global en matière de logement et s'attaque aux causes profondes de l'itinérance, telles que la santé mentale, le chômage et les difficultés d'intégration.*

Initialement centré sur la recherche de logements abordables, le projet a été repensé pour élargir son champ d'action et proposer des solutions plus complètes. Il repose sur des partenariats solides avec des secteurs clés comme l'emploi, l'éducation et l'immigration, afin de mieux répondre aux besoins des familles et des individus vulnérables.

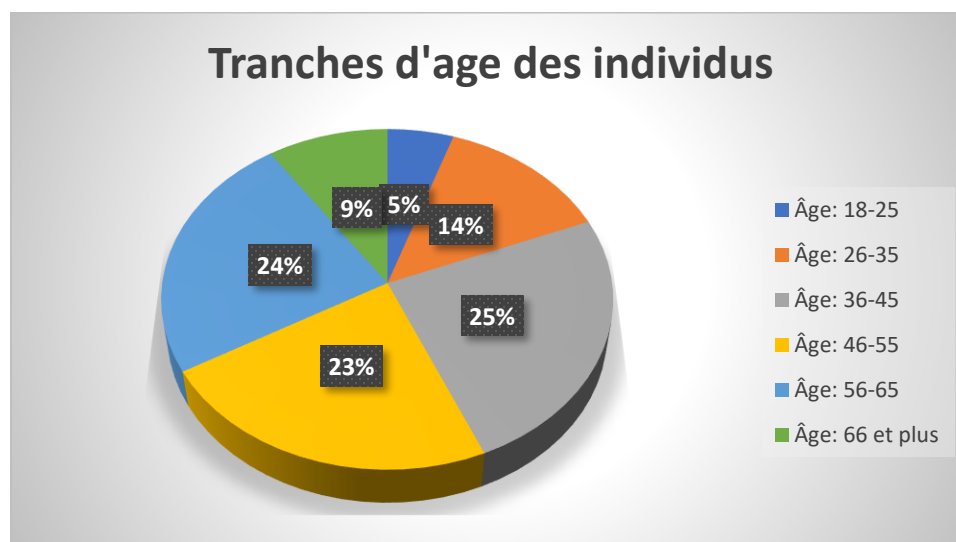
Le programme, initié par quatre organisations, a déjà atteint ses objectifs initiaux avec la Ville et s'étend maintenant à la recherche de logement, d'emploi, ainsi qu'à l'accompagnement pour les études et l'apprentissage des langues. Des partenariats avec des propriétaires, employeurs et la bibliothèque d'Ottawa renforcent l'initiative, créant ainsi une approche intégrée et durable pour prévenir l'itinérance.

État d'avancement

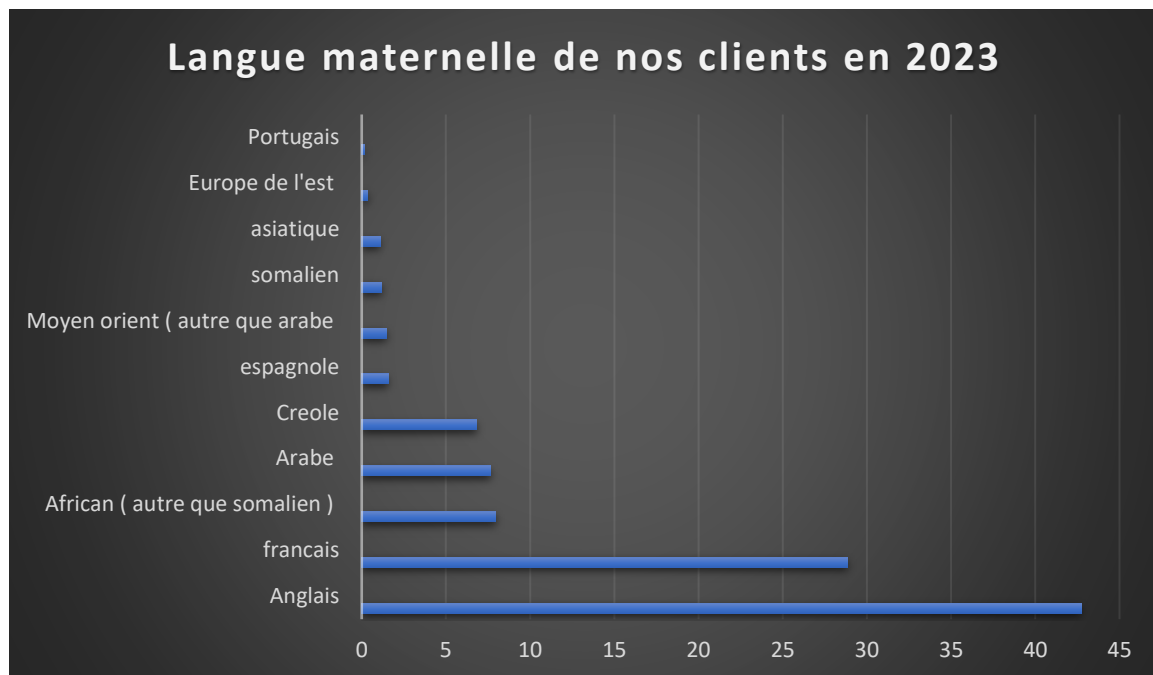


3.2 Aperçus sur les personnes que nous avons soutenues en 2023

Nos conseillères continuent leurs travaux acharnés d'aider nos clients à prévenir les pertes de logement et leur supporter à garder un foyer stable et sécuritaire, nous présentons ci-dessous un aperçu les tranches d'âges des clients que nous avons soutenus en 2023.



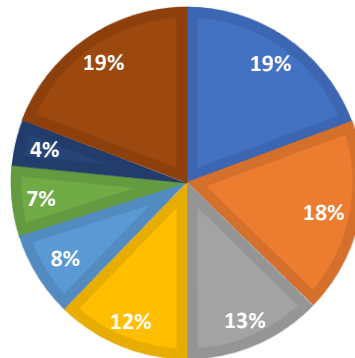
- Le diagramme ci-dessous met en évidence la grande diversité des personnes qui sollicitent les services d'Action-Logement. Conscients de l'importance de cette pluralité, nous faisons un effort constant pour recruter des talents issus de divers horizons culturels. Cette approche nous permet de mieux comprendre et répondre aux besoins uniques de chaque client, tout en renforçant notre engagement envers l'inclusion et la représentation au sein de notre équipe.



- Les familles et les individus se tournent vers Action Logement pour diverses raisons. Voici un aperçu des principales motivations qui ont conduit nos clients à solliciter nos services en 2023. Les données de 2023 révèlent que la majorité de nos clients sont confrontés à des conflits avec leurs propriétaires ou vivent dans des logements temporaires, non sécurisés ou inadaptés.

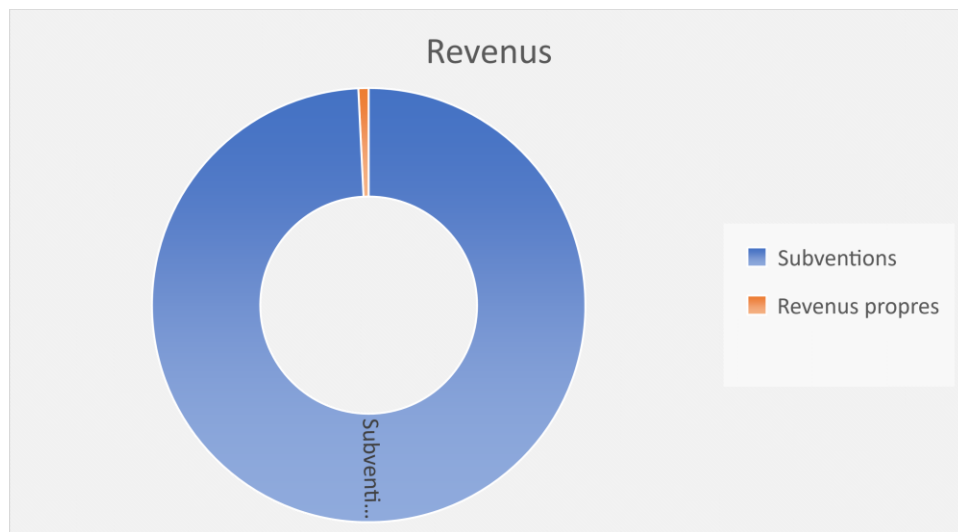
RAISON DE DEPART

- Logement non securitaire/inadequat
- Sans logement permanent
- Loyer trop dispendieux
- Conflit avec le proprio
- Violence familiales
- Eviction
- conflit avec le co-locataire
- Autres raisons

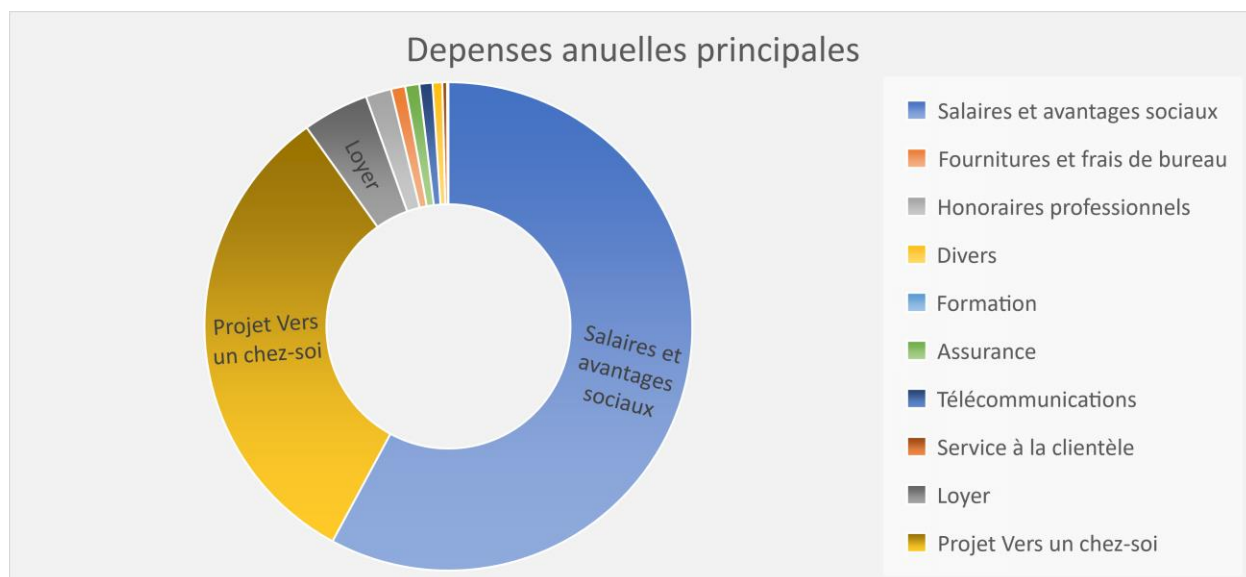


4 Bilan financier

4.1 Aperçu des revenus



4.2 Aperçus des dépenses



5 Engagement des bénévoles

5.1 Rôle des bénévoles

Les bénévoles du projet Homelessness Prevention Community Partnership (HPCP) constituent l'un de nos atouts majeurs. Ils proviennent de divers horizons professionnels, tels que les ressources humaines, la finance, le droit, la santé, et bien d'autres domaines. Cette diversité d'expertise nous permet d'offrir un soutien complet et adapté aux besoins spécifiques de chaque client.

Nos bénévoles jouent un rôle crucial dans l'accompagnement des clients, qu'il s'agisse de les aider dans leur recherche d'emploi, de les guider dans la gestion de leurs finances, ou encore de les conseiller sur des questions juridiques. Leur engagement et leur dévouement sont essentiels au succès de notre projet, car ils apportent non seulement des compétences techniques, mais aussi un soutien moral et une écoute attentive aux personnes en difficulté.

*Conformément à notre approche que nous appelons "**The Empowerment Circle**", nous encourageons nos clients à devenir à leur tour des bénévoles une fois qu'ils ont stabilisé leur situation. Cette approche repose sur l'idée que chaque individu a la capacité de contribuer et d'aider les autres, créant ainsi un cercle vertueux d'entraide et de solidarité. En intégrant nos clients dans ce cercle d'empowerment, nous renforçons leur sentiment d'appartenance à la communauté et leur offrons l'opportunité de redonner à leur tour.*

6 Membres du conseil d'administration et équipe de Action-Logement

6.1 Composition du conseil d'administration et de l'équipe dirigeante

Nous avons récemment ajusté le nombre maximal d'administrateurs au sein de notre Conseil d'administration, permettant désormais d'avoir entre 3 et 15 membres. Afin de renforcer notre mission de lutte contre l'itinérance, nous sommes activement à la recherche de personnes motivées et passionnées, prêtes à s'investir dans des rôles stratégiques.

Nous recherchons particulièrement des individus ayant une expertise en marketing, levée de fonds et relations communautaires, qui pourront contribuer à la croissance et à la visibilité de notre organisation. Notre Conseil d'administration actuel est composé de :

Jean-Michel – Président

Jean-Michel travaille dans le domaine du développement communautaire depuis près de 15 ans. Ses liens avec la communauté et avec les organismes communautaires sont grandement appréciés au sein du Conseil d'administration et d'Action-Logement.

Gladys – Secrétaire

Gladys travaille actuellement comme Agente de gestion de cas pour la CRTESPF. Outre sa contribution au sein du Conseil d'administration d'Action-Logement, elle est également engagée dans diverses activités communautaires auprès d'autres organismes communautaires

Roméo Eric -Administrateur

Roméo travaille et possède plusieurs expériences pratiques dans différents domaines : droit, enseignement, affaires. Sa bienveillance et son dévouement envers sa communauté témoignent et façonnent sa passion pour le service public et la promotion des droits fondamentaux.

Caroline –Administratrice

Caroline travaille en gestion de ressources humaines. Ses expériences de travail avec les communautés vulnérables et sa participation auprès d'organismes communautaires lui ont confirmé l'importance d'un engagement social et de soutenir Action Logement dans sa lutte pour tous les enjeux liés au logement.

Clarisse –Administratrice

Clarisse a plus de 10 ans d'expérience de travail avec des organismes sans but lucratif. En tant que Directrice générale des Services juridiques communautaires d'Ottawa, elle promeut l'accès à la justice

pour les personnes à faible revenu. L'accès au logement est une cause qui lui tient à cœur et elle est heureuse de poursuivre cet objectif avec Action-Logement.

6.2 Une présentation de nos employés de Action-logement avec leurs rôles

L'équipe d'Action-Logement se distingue par une riche combinaison d'expertise, d'expérience, et surtout, par une passion indéfectible pour servir les individus et les familles vulnérables de notre communauté. Chaque jour, nos équipes travaillent sans relâche pour aider ces personnes à naviguer dans un système souvent complexe, en les guidant vers des solutions de logement durables et adaptées à leurs besoins.

Notre organisation est structurée en trois équipes essentielles, chacune jouant un rôle clé dans l'accomplissement de notre mission :

6.2.1 L'équipe de conseillères en logement :

Ces professionnelles dévouées offrent un soutien personnalisé pour aider les clients à trouver et à maintenir un logement stable.

Anne S

Anne S, parajuriste, superviseure et conseillère en logement, a dédié sa carrière à la défense des droits au logement des personnes vulnérables et marginalisées. Depuis 1982, elle a occupé divers rôles, notamment dans les services correctionnels canadiens, où elle aidait les détenus à se réinsérer. En 1989, elle découvre sa passion pour le logement en tant que gestionnaire de dossiers, et rejoint Action-Logement dès ses débuts. Son engagement pour la communauté et son désir d'apprendre l'ont amenée à devenir superviseure en 2007, puis parajuriste en 2013, afin de mieux représenter les clients. Elle a également siégé à divers conseils d'administration et comités pour la défense des droits des locataires. En tant que membre du Barreau du Haut-Canada, Anne continue aujourd'hui à représenter les clients à la Commission de la location immobilière et à apporter son expertise au Comité de révision interne de la Ville d'Ottawa.

Yarlie

Yarlie est une professionnelle chevronnée en soutien juridique et social, avec une solide expertise en tant que parajuriste depuis 2013 et conseillère en logement à Action Logement depuis 2005. Diplômée en sciences sociales de l'Université d'Ottawa, elle excelle en recherche, communication et accompagnement des clients dans leurs démarches juridiques. Yarlie représente ses clients devant la Commission de la location immobilière et offre un soutien précieux aux familles immigrantes, monoparentales, aux personnes âgées et en crise. Elle coordonne également des projets communautaires et encadre des stagiaires. Très engagée dans sa communauté, elle contribue bénévolement à plusieurs organisations soutenant les femmes en difficulté et les familles monoparentales. Passionnée par la politique, l'histoire et les voyages, elle est aussi une grand-mère dévouée.

Alida

Alida est une conseillère en logement expérimentée à Ottawa, spécialisée dans l'accompagnement des personnes à faible revenu et des victimes de mauvais traitements. Diplômée en sciences sociales de l'Université d'Ottawa et en Techniques d'éducation spécialisée de La Cité collégiale, elle possède une expertise solide dans la défense des droits des locataires et l'accès au logement social. Multilingue, elle parle le français, l'anglais, le kirundi, le kinyarwanda et le swahili, ce qui renforce son engagement envers l'inclusion et l'accessibilité. Reconnaisable par son empathie, sa polyvalence, et son leadership, Alida est également très impliquée dans sa communauté et accorde une grande importance à sa famille.

Chantal

Chantal est une travailleuse sociale bilingue de Gatineau, Québec, avec plus de dix ans d'expérience. Elle est titulaire d'un baccalauréat en service social de l'Université d'Ottawa et d'un diplôme en travail social de La Cité collégiale. Actuellement, elle est intervenante en logement chez Action Logement, où elle aide les clients à naviguer dans le système de logement, assure la médiation entre locataires et propriétaires, et représente ses clients à la Commission de la location immobilière.

Elle a également travaillé en intervention de crise au Centre de gestion du sevrage d'Ottawa et avec des enfants en famille d'accueil à Prescott-Russell. Dotée de solides compétences en communication et en résolution de problèmes, Chantal est engagée à améliorer la vie de ses clients.

En dehors du travail, elle aime passer du temps en famille et contribuer à sa communauté.

Laurianne :

Laurianne est une travailleuse sociale dévouée, titulaire d'un baccalauréat en travail social de l'Université du Québec à Rimouski. Passionnée par la justice sociale, elle possède une vaste expérience

auprès des communautés marginalisées et vulnérables, incluant les personnes aux prises avec l'itinérance, la pauvreté, la santé mentale et les dépendances. Laurianne a perfectionné ses compétences à travers des stages et des postes au sein d'organisations telles que la Coopérative de solidarité SABSA et l'Association de défense des droits sociaux de la Rive-Sud. Bilingue en français et anglaise, elle est engagée à défendre les droits des personnes dans le besoin, à créer des espaces sécuritaires et inclusifs, et à promouvoir la dignité pour tous. Lorsqu'elle n'est pas au travail Laurianne peut être trouver en train de faire du bénévolat, passer du temps avec ses amis, sa famille, et surtout son neveu et sa nièce.

Anne J

Anne est une professionnelle dévouée et bienveillante, avec plus de 10 ans d'expérience dans les secteurs du logement, de l'administration et des services sociaux. Bilingue en français et en anglais, elle est engagée à servir sa communauté en fournissant des solutions efficaces et un soutien constant. Forte de son expérience en administration du logement à la Société de logement communautaire d'Ottawa, Anne a fait ses preuves dans la gestion des loyers, le service à la clientèle et le soutien aux clients. Elle est titulaire d'un diplôme en sciences sociales de l'Université d'Ottawa et d'un diplôme en travail social de La Cité collégiale. Reconnue pour ses compétences en résolution de problèmes, pensée critique et organisation, Anne continue d'avoir un impact positif grâce à son travail et ses engagements bénévoles.

En dehors du travail, Anne adore passer du temps avec sa famille, voyager et découvrir de nouvelles cuisines. Passionnée de gastronomie, elle est toujours à la recherche de sa prochaine aventure culinaire.

6.2.2 L'équipe de l'accueil :

Toujours prêtes à accueillir et orienter, ces intervenantes sont souvent le premier point de contact pour ceux qui cherchent de l'aide, garantissant une approche chaleureuse et respectueuse dès le premier échange.

Maya

Maya, Coordinatrice Opérationnelle chez Action-Logement, est un pilier de l'équipe avec plus de 30 ans d'expérience dans la communauté et 6 ans au sein de l'organisation. Premier point de contact pour les clients, elle excelle dans l'accueil et l'assistance, surpassant les attentes de son rôle. Maya est également un soutien inestimable pour ses collègues et contribue à créer un environnement de travail agréable avec ses plantes. En dehors du travail, Maya trouve le temps d'aider ses voisins, de passer des moments précieux avec sa famille et de s'occuper de ses deux chats, reflétant ainsi son engagement envers sa communauté et ses proches.

Nancy

Nancy travaille à Action-Logement depuis 2022 en tant qu'intervenante à l'accueil, où elle informe la clientèle des services offerts, évalue leurs besoins, et les aide dans leurs recherches de logement en les dirigeant vers les ressources appropriées. Avec plus de huit ans d'expérience en administration et service à la clientèle, Nancy est reconnue pour ses excellentes compétences interpersonnelles et sa capacité à gérer les crises. Nancy cherche toujours à apprendre et à se dépasser. Elle suit des cours et continue ses études à notre université locale tout en élevant sa famille. Elle est très appréciée par l'équipe pour son amour de la vie, ses grandes compétences en narration, et le soutien qu'elle apporte à ses collègues. En dehors du travail, Nancy est une maman dévouée de trois enfants et fait beaucoup de bénévolat à travers son église.

Steffie

Avec une expérience variée en service à la clientèle et appui au logement, Steffie a commencé sa carrière comme préposée à l'accueil au Centre de santé communautaire du Grand Sudbury. Diplômée de l'Université Laurentienne en service social, Steffie se distingue par son sens de l'organisation, son autonomie et sa capacité à s'adapter rapidement. Depuis son arrivée à Ottawa en 2023, elle travaille à Action-Logement où elle s'occupe de l'accueil des clients, de l'ouverture des dossiers, support pour la recherche de logement et support pour le nouveau programme. Steffie est tout de suite devenue une partie intégrante de l'équipe grâce à sa personnalité enjouée, son dévouement pour les clients et son avidité à apprendre. Dernièrement elle a vécu de belles aventures, notamment son mariage et l'arrivée prochaine de son premier enfant. L'équipe est attristée de la perdre pour un an mais nous lui souhaitons plein de bonheur.

6.2.3 L'équipe administrative et de support :

Derrière les coulisses, ces membres assurent le bon fonctionnement de l'organisation, en apportant un soutien crucial qui permet à toutes les autres équipes de se concentrer sur leur mission.

Nous sommes fiers de vous présenter les personnes dévouées qui, jour après jour, accomplissent ce travail acharné au sein d'Action-Logement, avec un engagement profond pour faire une différence dans la vie de ceux que nous servons.

Nathalie

Depuis 2022, Nathalie est Directrice Générale d'Action-Logement, avec un parcours marqué par la défense des droits communautaires. Co-fondatrice de Helping with Fourniture (HWF), une organisation ayant aidé plus de 4351 individus et familles à Ottawa, elle y supervise le développement stratégique et la gestion des bénévoles. Ancienne Éducatrice en Petite Enfance, Nathalie est reconnue pour sa création de programmes éducatifs et son soutien aux groupes vulnérables. Bilingue et engagée, elle a reçu

plusieurs distinctions pour son travail communautaire, notamment la Médaille du service méritoire et le United Way Community Builder Award.

En dehors de son travail, Nathalie passe son temps en famille, la gastronomie et la cuisine font partie intégrante de sa vie quotidienne, et elle continue de faire du bénévolat dans sa communauté.

Zineb

Zineb est chargée de la communication et la planification des ressources apporte plus de six ans d'expérience dans les secteurs bancaire et administratif, avec une expertise en analyse comptable, coordination de projets et services de soutien aux clients. Actuellement Responsable de la Planification des Ressources et de la Communication au Centre d'Information Action Logement à Ottawa-Carleton, elle gère le développement du budget, l'intégration des bénévoles et les stratégies de communication. Elle a également occupé des postes dans la gestion de patrimoine et la négociation commerciale chez BNP Paribas à Casablanca. Zineb est titulaire d'un Master en Gestion des Ressources Humaines, est trilingue, et maîtrise des outils techniques comme SAP et HIFIS. En dehors du bureau Zineb aime explorer la nature et faire des randonnées.

Oualid

Oualid est Chef de projet pour le programme de Partenariat communautaire de prévention de l'itinérance chez Action-Logement depuis 8 mois. Fort de 15 ans d'expérience en conseil et accompagnement juridique, il a travaillé au sein de cabinets de conseil et du groupe CDG au Maroc. Titulaire d'un doctorat en droit et de plusieurs diplômes en droit des affaires et en management public, il possède une expertise en droit immobilier et gestion des risques juridiques. Reconnu pour son dévouement à la défense des clients et son soutien à ses collègues, il a également contribué dans l'enseignement et la formation.

7 Objectifs futurs :

- Refondre notre site web pour améliorer la communication avec nos clients s'inscrit dans notre démarche globale de renforcement de notre stratégie de communication externe. Nous nous engageons à rendre notre travail plus transparent et accessible, afin que le dévouement et l'expertise de nos conseillères et de notre équipe soient reconnus. Leur travail acharné pour aider les familles vulnérables à trouver un logement et à naviguer dans le système de la ville mérite d'être mis en lumière. En modernisant notre site, nous aspirons

à mieux communiquer nos efforts, à faciliter l'accès à nos services et à montrer l'impact positif que nous avons sur la vie de ceux que nous accompagnons.

- Formations pour les parajuristes : La Ville a décidé d'allouer des fonds pour soutenir la formation des parajuristes et augmenter leurs salaires, car, devant la CLI, nos conseillères n'ont pas l'autorisation de représenter les clients tant qu'elles n'ont pas le statut de parajuristes. Nous avons donc identifié des formations à temps partiel pour les aider à accomplir leurs tâches quotidiennes tout en les aidant à renforcer leurs compétences en tant que parajuristes. Nous avons également contacté le Barreau pour explorer des formations plus courtes.
- Renforcer notre équipe avec de nouvelles recrues dynamiques et talentueuses est une priorité essentielle pour faire face à l'augmentation de notre clientèle, composée principalement d'individus et de familles vulnérables. Ces personnes comptent sur nous pour les accompagner dans leur recherche de logement, pour naviguer dans le système complexe d'Ottawa et pour trouver des opportunités d'emploi. Ce renforcement de nos effectifs nous permet de mieux répondre à notre mission fondamentale : aider chaque individu à trouver un foyer sûr et stable, tout en leur fournissant les ressources nécessaires pour s'épanouir dans notre communauté.
- Partenariat établi avec le Collège La Cité, permettant aux étudiants en formation de travail social d'effectuer leurs heures de bénévolat au sein de notre organisation. Cette collaboration offre aux étudiants l'opportunité de mettre en pratique les connaissances acquises durant leur parcours académique tout en leur permettant de développer des compétences face à des situations réelles. En travaillant avec une population vulnérable dans le domaine du logement, ils acquièrent une expérience précieuse et enrichissante pour leur future carrière

8 Remerciements :

Nous souhaitons exprimer notre plus profonde gratitude pour votre soutien indéfectible et votre engagement envers Action-Logement. Grâce à vous, nous avons pu continuer à faire une différence significative dans la vie de nombreuses personnes et familles qui dépendent de nos services.

8.1 À notre principal bailleur de fonds :

La ville d'Ottawa votre générosité nous permet de financer des projets vitaux et de répondre aux besoins les plus urgents de notre communauté. Chaque contribution, qu'elle soit grande ou petite, est un pas de plus vers un avenir où chacun a accès à un logement sûr et abordable.



8.2 À nos partenaires :

Votre collaboration et votre confiance sont au cœur de notre succès. Ensemble, nous bâtissons des solutions durables et innovantes pour répondre aux défis du logement. Vous êtes des alliés indispensables dans notre mission.



8.3 À nos bénévoles :

Vous êtes l'âme de notre organisation. Votre dévouement, votre temps et votre énergie sont inestimables. Vous incarnez les valeurs de solidarité et de compassion qui nous guident chaque jour. Votre contribution est le moteur qui nous permet de poursuivre notre mission avec passion.

8.4 À nos employés :

Vous êtes la force qui soutient et fait avancer Action-Logement. Votre travail acharné, votre expertise et votre dévouement sont essentiels à la réalisation de notre vision. Chaque jour, vous faites preuve de professionnalisme et d'empathie, contribuant à faire d'Action-Logement un pilier de notre communauté.



Grâce à chacun de vous, nous continuons à aider chaque individu à avoir un toit sous lequel il se sent en sécurité. Votre soutien est notre plus grande richesse, et c'est avec un immense respect que nous vous disons merci.

8.5 Message de gratitude envers la communauté

C'est avec une profonde reconnaissance que nous vous adressons ce message. Votre soutien, votre solidarité et votre engagement sont au cœur de tout ce que nous faisons. Grâce à vous, nous continuons à créer un impact positif et durable dans la vie de nombreuses personnes à travers notre belle région.

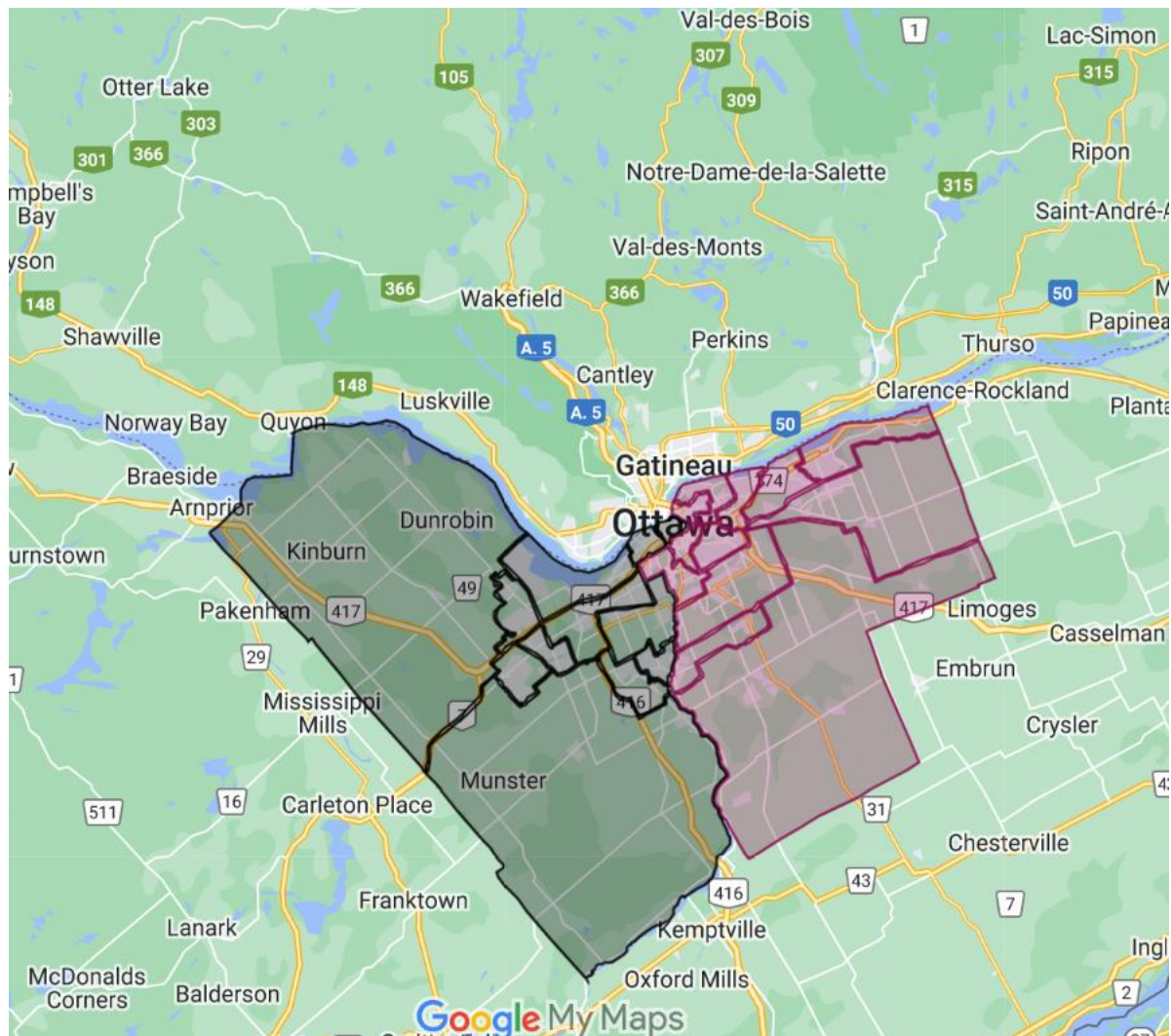
Votre générosité, qu'elle se manifeste par des dons, du temps ou de simples gestes de soutien, fait une différence énorme. Ensemble, nous avons réussi à bâtir une communauté plus forte, plus résiliente et plus inclusive.

Nous tenons à vous remercier pour votre confiance en Action-Logement et pour votre volonté de faire partie de ce mouvement de bienveillance et de changement. Chacun de vous joue un rôle essentiel dans notre mission de fournir des logements sûrs et abordables à ceux qui en ont le plus besoin.

Ottawa-Carleton est une communauté extraordinaire, et c'est grâce à des personnes comme vous que nous pouvons continuer à espérer et à travailler pour un avenir meilleur. Nous sommes honorés de pouvoir compter sur votre soutien et nous vous exprimons notre plus sincère gratitude.

9 Contact et informations supplémentaires

Si vous résidez dans l'un de ces quartiers en rouge , les services d'Action-Logement sont à votre disposition pour vous accompagner.



**Retrouvez-nous sur Facebook et LinkedIn :
Action-Logement, Centre d'information Ottawa-Carleton**



(+1) 613-562-8219



**fax
(+1) 613-241-1526**



**Action-Logement / Action Housing ,150 chemin Montréal, Bureau 305
Ottawa, ON K1L 8H2**



<https://www.action-logement.ca/fr/action-logement/>



**Pour toute question ou demande d'information, n'hésitez pas à nous écrire à l'adresse
courriel suivante : info@action-logement.ca**

Nous serons ravis de vous répondre !