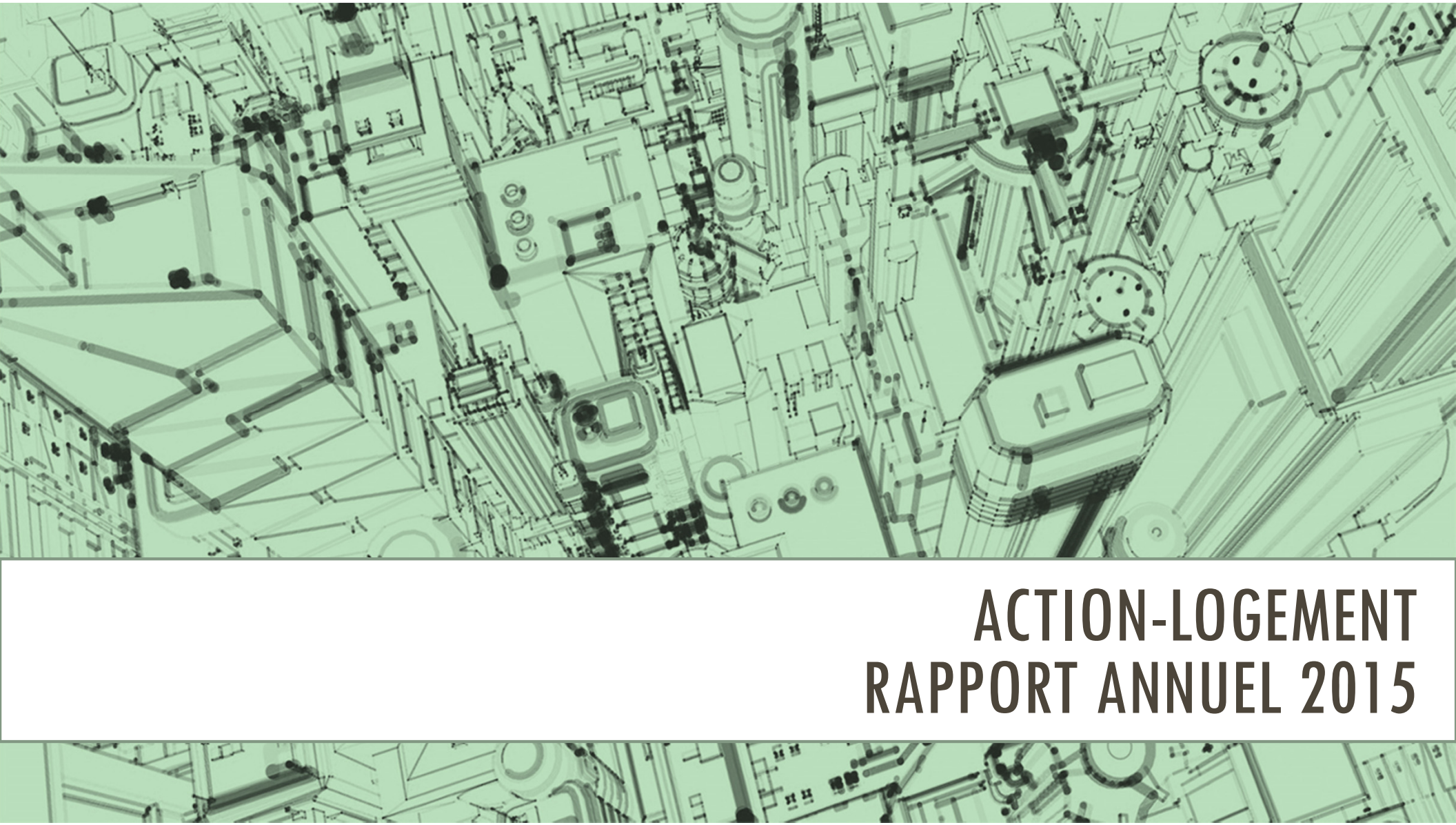


ACTION-LOGEMENT
RAPPORT ANNUEL 2015

MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTION

Il nous faut commencer en exprimant notre reconnaissance pour les efforts déployés par le personnel d'Action-Logement; ils sont inspirants. Leur aide attentionnée et efficace, leur engagement et leur énergie dédiés à leurs clients sont, pour nous, le moteur de notre engagement envers la communauté.

Notre appréciation sincère s'ajoute à celle des individus et familles à faible revenu qui se présentent à nos portes à la recherche de conseils, d'aide ou d'appui pour maintenir leur logement ou en obtenir un qui est abordable, sain et sécuritaire. En 2015, Action-Logement a desservit plus de 2,095 clients et 81 pourcent ne rapportaient plus de problème de logement trois mois après notre intervention.

Les services de prévention de perte de logement et d'aide au logement, en amont des services à l'itinérance, demeurent d'importance capitale dans un système de services de logement et de services à l'itinérance qui adopte le modèle de service de type *Logement d'abord*. S'il est essentiel de reloger ceux et celles qui sont sans domicile, il est tout aussi important de leur offrir l'opportunité de rester logés ou de faire la transition vers un logement approprié.

A l'intersection du counseling, des services de nature légale, de la médiation des conflits, et des navigateurs de services, les services d'Action-Logement permettent à de nombreux individus et familles à faible revenu d'assurer la stabilité de leur logement et d'éviter le pire : de se faire emporter dans les eaux tourbillonnantes qui mènent au sans-abrisme.

Merci aux membres bénévoles du conseil d'administration et bravo au personnel d'Action-Logement pour tout ce que vous avez accompli cette année.

Sincèrement,

Gary Stein, président du C.A.

Étienne Grandmaître Saint-Pierre, Directeur général

AU SUJET D'ACTION-LOGEMENT

Action-Logement offre des services à la communauté d'Ottawa depuis 1989, travaillant de concert avec les Centres de ressources et de santé communautaires, et une multitude d'autres organismes desservant la collectivité. Notre rôle est d'intervenir au niveau du logement abordable.

Notre mission:

Action-Logement est un organisme de bienfaisance enregistré assistant les individus et familles à revenu modeste à obtenir et maintenir un logement adéquat, sain et sécuritaire.

Nos objectifs:

- ✓ Offrir des services bilingues directs à la clientèle socio-économiquement défavorisée en matière de logement en:
  - Gérant un bureau central et des bureaux satellites;
  - S'assurant d'avoir une équipe diversifiée et qualifiée pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle;
  - Maintenant un milieu de travail sain & adéquat;
  - Diversifiant son financement de base afin de le rendre stable;
- ✓ Sensibiliser la population à la réalité du logement pour les sans-logis et les mal-logé.es de la Ville d'Ottawa;
- ✓ Valoriser les partenariats avec les agences communautaires et les paliers gouvernementaux;
- ✓ Planifier et promouvoir des projets liés au logement, en particulier, ceux touchant la communauté francophone.

Nos bailleurs de fonds:

Gouvernement du Canada

Ontario

Ottawa

APPERÇU DES SERVICES

Types d'interventions communes:

- ✓ Interventions pour améliorer la sécurité, la salubrité et la stabilité afin de prévenir l'instabilité et la perte du logement.
- ✓ Conseils et appui pour la recherche d'un logement sur le marché privé, incluant la facilitation et l'accompagnement.
- ✓ Supervision du processus de demande d'accès au logement subventionné, ainsi que l'identification et l'appui des demandes de priorité.
- ✓ Identification d'abri d'urgence ou de maison d'hébergement pour les itinérants et les personnes fuyant la violence.
- ✓ Service de parajuriste pour la représentation des locataires auprès de la Commission de la location immobilière, du Panel de révision interne et autres instances décisionnelles.
- ✓ Gestion d'un registre de logements disponibles sur le marché privé en collaboration avec Housing Help.

Points de service:

→ Vanier (bureau principal)

→ Centres de ressources communautaires:

- Basse-Ville
- Orléans-Cumberland
- Rideau-Rockcliffe

→ Centres des ressources de l'Est Ottawa

→ Centres de santé communautaires:

- Carlington
- Pinecrest-Queensway

Langues parlées par le personnel:

- Français (langue de travail)
- Anglais
- Créole
- Kinyarwanda
- Kirundi
- Swahili

ACTION-LOGEMENT • ACTION HOUSING

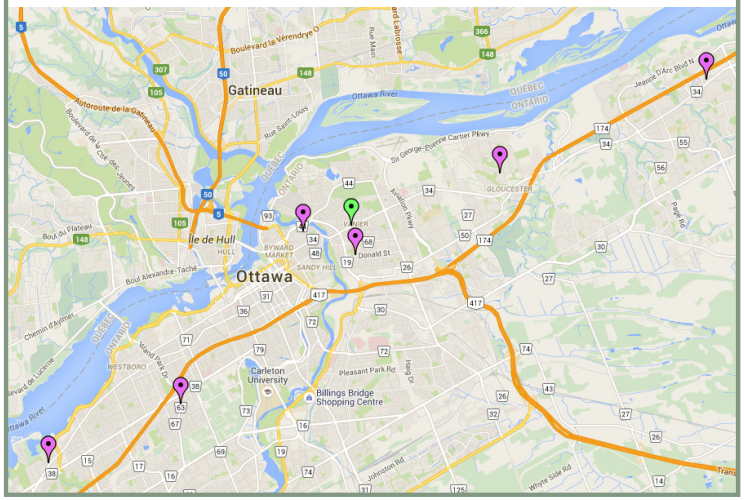
Pour un chez soi **bien à soi** *Having a place to call home* **matters**

261, chemin Montréal (#200) Ottawa (Ontario) K1L 8C7

613-562-8219 613-241-1526

www.action-logement.ca info@action-logement.ca

BUREAUX SATELLITES & BUREAU PRINCIPAL



ÉQUIPE

L'équipe d'Action-Logement est composée principalement de conseillères et de conseillers en logement, ainsi que d'une intervenante à l'accueil, d'une réceptionniste, d'une adjointe à la direction, d'un technicien en informatique, d'une comptable, d'un localisateur de logement et d'un directeur général.

Les conseillères et conseillers en logement ont une formation en travail social et travaillent d'arrache-pied pour trouver des solutions de logement adéquates pour des individus et familles à faible revenu.

Ils ont des connaissances approfondies du marché locatif privé et du logement social à Ottawa, des droits et responsabilités des propriétaires et locataires, ainsi que des programmes et services communautaires qui peuvent venir en aide aux individus et familles à faible revenu.

De gauche à droite:

Alida Kaneza, conseillère en logement; Patrick Cadet, conseiller en logement; Yarlie Telfort, conseillère en logement; Rokhaya Fall, réceptionniste; Anne Smith, superviseure & conseillère en logement; Félix Bigirimana, localisateur de logement; Maombi-Lisa Mwambutsa, travailleuse à l'accueil; Chantal Pitre, conseillère en logement; Eddy Francillon, conseiller en logement; Étienne Grandmaître Saint-Pierre, directeur général; Jonathan Thibeault, conseiller en logement.

Absents de la photo:

Serge Maheu, Technicien en informatique; Barbara Alexis-Simon, réceptionniste; Émilie Courchesne-Minduik, adjointe administrative; Monique Deray, comptable.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration d'Action-Logement est composé d'administrateurs bénévoles. Ils assurent la gouvernance d'Action-Logement, mettant à profit leurs expertises et connaissances.

Gary Stein, président du C.A., est directeur général des Services juridiques communautaires du Sud d'Ottawa.

Suzanne Gervais, vice-présidente, est travailleuse sociale à la Société de l'aide à l'enfance.

Uveda Sylvestre est la coordonnatrice des services aux femmes victimes de violence du Centre de ressource communautaires d'Ottawa ouest.

Alexandra Waite est avocate au Centre d'information juridique francophone.

Éric Cabana est avocat à la Clinique juridique francophone de l'Est d'Ottawa.

Nathalie Champagne et Simon Lapierre ont siégé au C.A. au cours de l'année 2015.

François Rosso s'est joint au C.A. au début 2016. Il est travailleur communautaire au Centre de ressources de l'Est d'Ottawa évoluant dans le milieu de l'aide aux aînés.

BILAN DES SERVICES

En avril 2015, les services de prévention de perte de logement et d'aide au logement disponibles à Ottawa ont été réduits en raison de la transition opérée par le secteur des services au logement et des services à l'itinérance vers le nouveau modèle de service de type *Logement d'abord*.

La perte de nos collègues du *Réseau de prévention de perte de logement* nous a surpris et attristés. Action-Logement et Housing Help ont dû combler le vide de services laissé au sein des communautés anciennement desservies par le Réseau. Nous n'avons pas reçu de ressources additionnelles pour répondre à ces nouvelles responsabilités.

C'est ainsi qu'Action-Logement a commencé à offrir ses services à partir de deux centres de santé communautaires : Pinecrest-Queensway et Carlington. Ils s'ajoutent aux bureaux satellites d'Action-Logement aux centres de service communautaires d'Orléans-Cumberland, de Rideau-Rockcliffe, de la Basse-ville, et au Centre des ressources de l'Est d'Ottawa.

Malheureusement, notre projet pilote de services intégrés de prévention de perte de logement au centre de prestations d'assistance sociale pour la région Sud d'Ottawa, sur la rue Walkley, pris fin en juin 2015. C'est grâce au financement de *Centraide* que nous avons pu opérer à partir de ce centre pour trois ans. Ce partenariat a été à la source de plusieurs apprentissages qui nous guiderons à l'avenir.

Dans le cadre de la transition vers le nouveau modèle de service de type *Logement d'abord* nous avons lancé un projet pilote, en partenariat avec *L'Armée du salut*, qui vise à accroitre l'offre de logements présentée et accessible aux individus et familles à faible revenu. Le service du Lien a été déployé en 2015 pour rendre plus d'opportunités de logement abordables disponibles pour nos clients. C'est en établissant des liens avec des propriétaires et gestionnaires de propriété et en identifiant des opportunités de logement abordables à l'extérieur des sentiers battus nous avons pu augmenter l'offre de logements abordables existants de 131 logements.

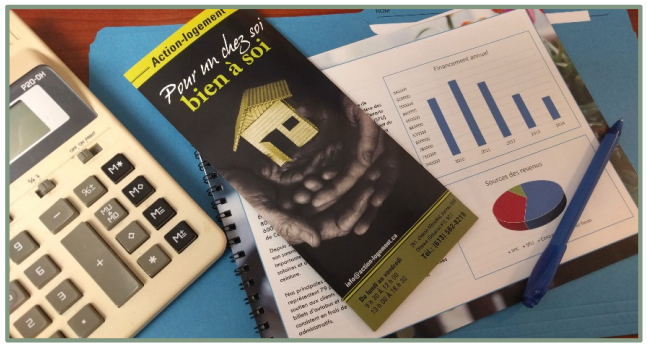
L'année 2015 s'est terminée avec un projet d'achat et de distribution de plus de 1 650 trousses de traitement contre les punaises de lit. Elles ont été distribuées à 34 agences dans les secteurs du logement et des services à l'itinérance, accompagnées de formation, afin d'aider les personnes vivant avec des infestations de punaises de lit à éradiquer l'infestation et rendre leur logement libre de punaises de lit.

FINANCES

Nous tenons à remercier nos bailleurs de fonds qui nous permettent d'offrir nos programmes et services :

- ✓ La ville d'Ottawa
- ✓ L'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC) du ministère des Affaires municipales et du logement.
- ✓ Le Programme de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) du ministère d'Emploi et développement social Canada.
- ✓ Centraide Ottawa

Les sommes illustrées dans le tableau de droite sont extraites de la version vérifiée des États financiers 2015.



REVENUS		
	Subventions	904 302 $
	Centraide	35 108 $
	Revenus propres	24 059 $
	TOTAL	963 469 $
DÉPENSES		
	Salaires et avantages sociaux	696 095 $
	Loyer	54 088 $
	Assurances	10 275 $
	Formations	6 098 $
	Télécommunications	11 840 $
	Fournitures et frais de bureau	16 756 $
	Aide à la clientèle	93 761 $
	Honoraires professionnels	35 009 $
	Divers	27 083 $
	TOTAL	951 005 $
	Excédent des revenus sur les dépenses	12 464 $

LE LOGEMENT ABORDABLE & LES SERVICES DE PRÉVENTION

En 2015, Action-Logement a fourni 2,095 services, présentés en plus grand détails ci-dessous, à une clientèle diversifiée dont nous soulignons certaines caractéristiques.

Moyenne des loyers pour les appartements à Ottawa		
Garçonnière	**Une chambre**	**Deux chambres**
801 $	**972 $**	**1 174 $**

* source : Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL)

Les familles comportent 52 % de nos clients. Elles sont comptées comme un (1) client dans les statistiques qui suivent. Les femmes représentent 58 % des demandeurs de services. La langue de service demandée était le français pour 44 % des dossiers. Parmi notre clientèle, 32 % sont prestataires du programme d'assistance sociale Ontario au travail et 26 % du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Nous avons constaté une augmentation des clients qui déclarent l'emploi comme source de revenu : de 23 à 29 %.

La liste d'attente pour les logements sociaux affichait 10 099 foyers en attente d'une offre de logement social en décembre 2015. Selon l'Alliance pour mettre un terme à l'itinérance, il n'y a eu que 46 nouvelles unités de logement social créées cette année. Le loyer moyen des appartements sur le marché privé continue de croitre même si le taux d'inoccupation a grimpé de 2,6 à 3,4 pourcent en 2015 selon la SCHL.

Une liste d'adresses et des billets d'autobus, ou des informations au sujet des droits et responsabilités des locataires, sont tout le nécessaire pour 21 % de nos clients. De l'aide avec le processus de demande pour les logements sociaux a été fourni à 26 % des clients.

Les cas plus complexes demandent des connaissances spécialisées et de la préparation qui s'étend normalement sur plusieurs rencontres et suivis.

Plus de 5 % de nos clients ont des audiences pour un évincement soit à la Commission de la location immobilière, soit devant le conseil de leur coopérative d'habitation. Nous défendons leur droit à leur logement. Enfin, des efforts de médiation des conflits (avec le propriétaire, un fournisseur de services, ou un voisin) sont souvent nécessaires pour préserver le logement. Ces interventions sont les plus variées, demandent créativité, investigation, et persistance. Nous avons fourni ce type de service à 20 % des clients. Les clients qui voudraient se prévaloir d'une priorité d'accès au logement social représentent 21 % de nos services, incluant les appels devant le Panel de révision interne pour renverser des décisions de refus.

Allocations mensuelles pour le logement		
Taille de la famille	**Prestations d'ON au travail**	**Prestations du POSPH**
1	**376 $**	**479 $**
2	**609 $**	**753 $**
3	**662 $**	**816 $**
4	**718 $**	**886 $**

* payées pour couvrir les coûts du loyer, du chauffage, des services publics (électricité, eau), et de l'assurance.

Nous évaluons l'efficacité de nos services en communiquant avec le client trois mois après la fin de notre intervention pour vérifier si un problème de logement persiste. En 2015, 81 % de nos clients ne rapportaient pas de problème lors de cette vérification.

ACTION HOUSING
ANNUAL REPORT 2015

MESSAGE FROM THE PRESIDENT AND DIRECTOR

We must begin by expressing our gratitude for the work accomplished by Action Housing's staff; they are truly an inspiration. Their thoughtful and effective help, the dedication and the energy they display for each of their clients are, for us, a driving force for our community engagement.

Our sincere appreciation is shared by the low-income individuals and families who visit our offices looking for advice, a helping hand or support to continue their tenancy or to find one that's affordable, safe and healthy. In 2015, Action Housing provided assistance to 2,095 clients, of which 81 percent reported no housing issues three months after our intervention.

Housing loss prevention services and general housing assistance remain vitally important to a housing support system in the process of adopting the Housing First model. If it is essential to house those that do not have a roof over their head, it is equally important to offer individuals the opportunity to stay in their current homes, or to transition to better-suited housing.

A healthy mix of counseling, services of a legal nature, conflict mediation and service navigators, Action Housing's assistance gives many low-income individuals and families the opportunity to ensure the stability of their housing, and avoid getting caught in the downward spiral leading towards homelessness.

An enormous thank you to the volunteers sitting on the Board of Directors, and our hats are off to Action Housing's staff for everything they've accomplished this year.

Sincerely,

Gary Stein, Board President

Étienne Grandmaître Saint-Pierre, Executive Director

ABOUT ACTION HOUSING

Action Housing has been offering services to the community in Ottawa since 1989, working in partnership with Community Health and Resource Centres, as well as with many other organisations serving the community. Our role is to intervene in matters concerning affordable housing.

Our mission:

Action Housing is a charitable organization devoted to assisting low-income individuals and families with finding and maintaining safe, affordable and adequate rental housing.

Our objectives:

- ✓ To offer direct bilingual services to a socio-economically disadvantaged clientele in matters pertaining to housing by:
  - Managing one main office and multiple satellite offices;
  - Keeping a diverse and qualified team of workers to better serve our clientele;
  - Maintaining an adequate and secure workplace;
  - Diversifying our funding base to render it more stable;
- ✓ To sensitize the population to the reality of homelessness and to the needs of the inadequately housed of Ottawa;
- ✓ To develop partnerships with community organizations and government;
- ✓ To plan and promote housing-related projects, in particular those pertaining to the francophone community.

Our Partners:

Government of Canada

Ontario

Ottawa

OVERVIEW OF OUR SERVICES

Types of common interventions:

- ✓ Interventions focusing on safety, health and sustainability to prevent housing instability and housing loss.
- ✓ Counselling and support with regard to housing search in the private market, including facilitation and accompaniment.
- ✓ Assistance with the subsidized housing application process, including support with priority requests.
- ✓ Facilitating access to emergency shelters or safe houses for the homeless or individuals fleeing violence.
- ✓ Paralegal services for tenants appearing before the Landlord & Tenant Board, the Internal Review Panel and other adjudicative bodies.
- ✓ Management of a private-market housing listing service in collaboration with Housing Help.

Service locations:

→ Vanier (main office)

→ Community Resource Centres:

- Lowertown
- Orleans-Cumberland
- Rideau-Rockcliffe

→ Eastern Ottawa Resource Centre

→ Community Health Centres:

- Carlington
- Pinecrest-Queensway

Languages spoken by our employees:

- French (language of work)
- English
- Creole
- Kinyarwanda
- Kirundi
- Swahili

ACTION-LOGEMENT • ACTION HOUSING

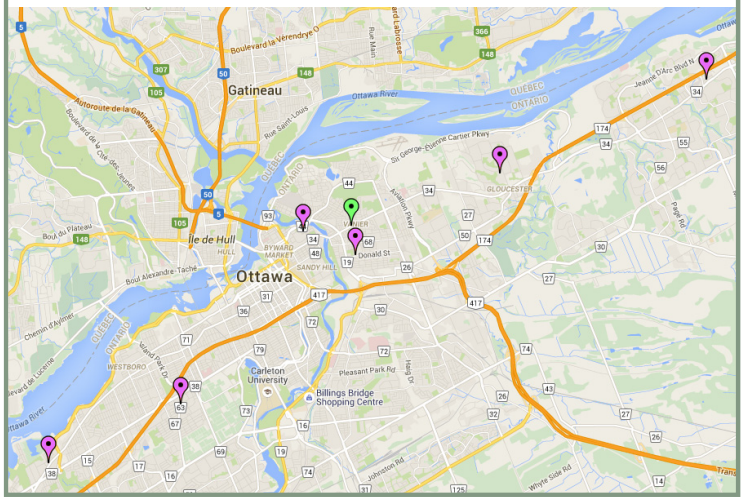
Pour un chez soi **bien à soi** *Having a place to call home* **matters**

261 Montreal Road (#200) Ottawa, Ontario K1L 8C7

613-562-8219 613-241-1526

www.action-logement.ca info@action-logement.ca

SATELLITE OFFICES & MAIN OFFICE



TEAM

Action Housing's staff is mainly comprised of housing caseworkers, in addition to an intake worker, a receptionist, an administrative assistant, an IT technician, an accountant, a housing locator and an executive director.

Our housing caseworkers have a social work background, and work tirelessly to find adequate housing solutions for low-income individuals and families.

They have thorough knowledge of the private and social housing markets in Ottawa, of the rights and responsibilities of landlords and tenants, as well as of the programs and community services that could benefit low-income families and individuals.

From left to right:

Alida Kaneza, Housing Caseworker; Patrick Cadet, Housing Caseworker; Yarlie Telfort, Housing Caseworker; Rokhaya Fall, Receptionist; Anne Smith, Supervisor & Housing Caseworker; Félix Bigirimana, Housing Locator; Maombi-Lisa Mwambutsa, Intake Worker; Chantal Pitre, Housing Caseworker; Eddy Francillon, Housing Caseworker; Étienne Grandmaître Saint-Pierre, Executive Director; Jonathan Thibeault, Housing Caseworker.

Absent from photo:

Serge Maheu, IT Technician; Barbara Alexis-Simon, Receptionist; Émilie Courchesne-Minduik, Administrative Assistant; Monique Deray, Accountant.

BOARD OF DIRECTORS

Action Housing's Board of Directors consists of volunteer administrators. They ensure the proper governance of the organisation, using their expertise and knowledge for the benefit of our clients.

Gary Stein, Chairman of the Board, is the Executive Director of the South Ottawa Community Legal Services.

Suzanne Gervais, Vice-Chair, is a social worker with the Children's Aid Society of Ottawa.

Uveda Sylvestre is the Housing Liaison Program Coordinator for women victim of violence for the Western Ottawa Community Resource Centre.

Alexandra Waite is a lawyer at the Ottawa Legal Information Centre.

Éric Cabana is a lawyer at the *Clinique juridique francophone de l'Est d'Ottawa*.

Nathalie Champagne and Simon Lapierre served on the Board during the course of 2015.

François Rosso joined the Board at the beginning of 2016. He works as a community worker for the Eastern Ottawa Resource Centre, focusing on support and assistance to seniors.

SERVICE REPORT

In April 2015, the housing loss prevention and general housing assistance services available to the residents of Ottawa were reduced as a result of the housing and homelessness support services sector's transition towards the Housing First model.

The loss of our Housing Loss Prevention Network community partners shocked and saddened us. Action Housing and Housing Help were asked to step up to fill the void left in the communities where the Network provided services. We have not received additional resources to shoulder these new responsibilities.

As a result, Action Housing now offers services at two additional community health centres: Pinecrest-Queensway and Carlington. These new service locations join our other satellite offices at the Orleans-Cumberland, Rideau-Rockcliffe and Lowertown community resource centres, as well as at the Eastern Ottawa Resource Centre.

Unfortunately, our pilot project of integrated housing loss prevention work at the South Ottawa Social Services Centre on Walkley Road ended in June 2015. Thanks to funding received from United Way, we were able to provide services from this centre for three years. The valuable lessons learned as a result of this partnership will serve to guide us in the future.

In keeping with the transition towards the Housing First model of services, we've partnered with The Salvation Army and launched a pilot project which aims to increase the rental unit opportunities for low-income individuals and families. The Link service took flight in 2015 as a means to make more housing opportunities available to our clients. By establishing relationships with landlords and property managers and by identifying affordable rental opportunities outside of our usual scope, we were able to increase our offer of affordable accommodations by 131 units.

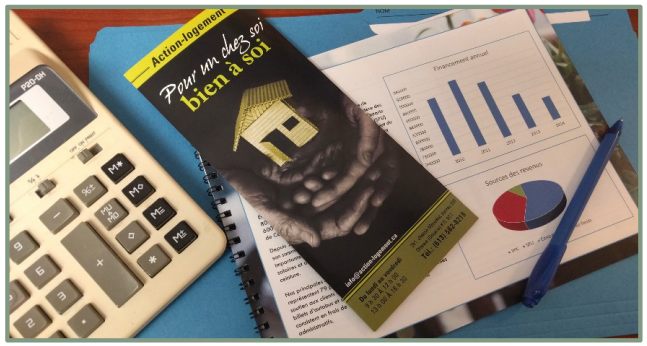
The year ended with the purchase and distribution of over 1,650 bed bug infestation treatment kits. Along with training sessions, the kits were delivered to 34 different agencies working in the housing and homelessness sector, in order to help individuals living with bed bug infestations to live bed bug-free.

FUNDING

We would like to thank our funders, who make it possible for us to offer our programs and services:

- ✓ The City of Ottawa
- ✓ The Ministry of Municipal Affairs & Housing's Community Homelessness Prevention Initiative (CHPI).
- ✓ The Department of Employment and Social Development Canada's Homelessness Partnering Strategy program (HPS).
- ✓ United Way Ottawa

Amounts shown in the right-hand table are retrieved from the audited 2015 financial statements.



SOURCES OF FUNDING		
	Grants	904 302 $
	United Way	35 108 $
	Self-generated	24 059 $
	TOTAL	963 469 $
EXPENDITURES		
	Salaries & benefits	696 095 $
	Rent	54 088 $
	Insurance	10 275 $
	Training	6 098 $
	Telecommunications	11 840 $
	Office supplies and fees	16 756 $
	Customer service	93 761 $
	Professional fees	35 009 $
	Miscellaneous	27 083 $
	TOTAL	951 005 $
	Excess of revenues over expenditures	12 464 $

AFFORDABLE HOUSING & PREVENTION SERVICES

In 2015, Action Housing provided 2,095 services to a diverse clientele. Here are some of the characteristics of this clientele, and a breakdown of the types of services they received.

Average Monthly Rental Costs for Apartments in Ottawa		
Bachelor	**One Bedroom**	**Two Bedrooms**
801 $	**972 $**	**1 174 $**
* source : Canadian Mortgage and Housing Corporation (CMHC)		

Families make up 52 % of our clientele. They are counted as (1) one client in the following statistics. Women represent 58% of individuals requesting services. French is the language of service for 44% of files opened. Among our clientele, 32% are recipients of the Ontario Works social assistance program and 26% are beneficiaries of the Ontario Disability Support Program. We have noticed an increase in the number of clients who declare employment as their source of revenue: from 23 to 29%.

The waitlist for social housing was 10 099 households in December 2015. According to the Canadian Alliance to End Homelessness, only 46 new social housing units were created that year. The average private-market rental fees continue to climb despite the vacancy rate going from 2.6 to 3.4 percent in 2015, according to the CMHC.

Housing advertisement printouts and bus tickets, or information regarding the rights and responsibilities of tenants were provided to 21% of our clients. Support with social housing applications was given to 26% of our clientele.

More complex cases requiring specialised knowledge and more intensive work are processed over several appointments and follow-ups.

Over 5% of our clients must appear before the Landlord And Tenant Board or their cooperative housing's board of directors because of an eviction notice. We defend these clients' right to their housing. Finally, conflict resolution and mediation efforts (with landlords, service providers or neighbours) are often necessary in order for our clients to retain their homes. These interventions are varied and require creativity, keen investigation, and persistence. We have offered this type of intervention to 20% of our clients. Clients requesting special priority status within social housing represent 21% of services given, which includes applications to the Internal Review Panel for reversal of previous decisions or refusals.

Monthly Allowances for Housing		
Size of Family	**OW Allowances**	**ODSP Allowances**
1	**376 $**	**479 $**
2	**609 $**	**753 $**
3	**662 $**	**816 $**
4	**718 $**	**886 $**
* paid to cover costs of rent, heating, utilities (electricity, water), and insurance.		

We evaluate the efficiency of our services by contacting our clients three months after the end of our intervention process to inquire if a housing problem persists. In 2015, 81% of clients had no further issues to report following this verification.