

**RAPPORT ANNUEL 2017**

**2017 ANNUAL REPORT**

261, chemin Montréal (no. 200)  
Ottawa (Ontario) K1L 8C7

☎ 613-562-8219 ☎ 613-241-1526

[info@action-logement.ca](mailto:info@action-logement.ca) [www.action-logement.ca](http://www.action-logement.ca)

261 Montreal Rd (#200)  
Ottawa (Ontario) K1L 8C7

☎ 613-562-8219 ☎ 613-241-1526

[info@action-logement.ca](mailto:info@action-logement.ca) [www.action-logement.ca](http://www.action-logement.ca)

« En tant que Présidente d'Action-Logement, je tiens d'abord à remercier toute l'équipe et le Conseil d'administration. Au courant de la dernière année, Action-Logement a aidé un nombre important d'individus et de familles à obtenir et à maintenir un logement adéquat et sécuritaire. Ceci ne s'est pas fait sans obstacles, mais avec le travail acharné des employés et une bonne gestion par la Directrice générale, Marie-Josée Houle, Action-Logement a connu beaucoup de succès.

Action-Logement ne pourrait pas accomplir sa mission sans des liens partenariaux étroits dans la communauté comme, entre autres, le Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland, le Centre de ressources de l'Est d'Ottawa, le Centre de ressources communautaires Rideau-Rockliffe, le Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville, le Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway et le Centre de santé communautaire Carlington, qui logent ses bureaux satellites. Action-Logement reconnaît aussi l'Armée du salut qui mène l'initiative de localisation de logement depuis 2015.

Grâce à l'appui financier de la Ville d'Ottawa, Action-Logement poursuivra ses efforts au courant de la prochaine année afin de desservir les populations les plus vulnérables d'Ottawa et demeurera toujours à l'écoute de leurs besoins. »



**Alexandra Waite,  
Présidente**

«As President of Action Housing, I would first like to thank the team and the Board of Directors. During this past year, Action Housing assisted an impressive number of individuals and families in finding and maintaining adequate and safe housing. Despite the many challenges faced by Action Housing, the staff's hard work led by the Executive Director, Marie-Josée Houle, ensured success.

Action Housing's mission could not be accomplished without its strong community partners such as, Orleans-Cumberland Community Resource Centre, Eastern Ottawa Resource Centre, Rideau-Rockliffe Community Resource Centre, Lowertown Community Resource Centre, Pinecrest-Queensway Community Health Centre and Carlington Community Health Centre which house its satellite offices. Action Housing also recognizes The Salvation Army, leader of the housing locator initiative since 2015.

Thanks to the financial support of the City of Ottawa, Action Housing will keep up its efforts in providing assistance to the most vulnerable populations in Ottawa and will continue to listen to their needs. »



**Alexandra Waite,  
President**

« Au courant de ma première année en tant que directrice générale d'Action-Logement, mes tâches prioritaires ont été d'établir des liens avec les partenaires communautaires et les bailleurs de fonds, d'avoir des discussions franches avec mon équipe de travail pour identifier les failles dans la prestation des services, et de trouver des solutions pour remédier à ces failles. En octobre, nous avons organisé une session de planification stratégique à fin de guider notre parcours pour les prochaines trois années. Ensemble, nous avons identifié trois axes majeurs à explorer; augmenter la visibilité de l'organisme, obtenir plus de financement et gérer notre charge de travail croissante.

Les dernières années ont été particulièrement mouvementées pour Action-Logement, vu les coupures apportées à certains programmes, l'existence de moins en moins de ressources et un besoin toujours croissant pour nos services. Une variété de facteurs a mené à un nombre record de familles nécessitant un abri d'urgence à Ottawa en 2017. Plusieurs personnes vivant des enjeux d'itinérance chronique ont été logées de façon permanente au courant des deux dernières années, mais un montant encore plus élevé de personnes a su combler les vacances dans les abris d'urgence au courant de la même période. L'itinérance à Ottawa continue de croître. En 2017, le nombre de nouvelles demandes pour le logement subventionné était trois fois plus élevé que le nombre de foyers logés. La même année, le taux de vacance à Ottawa est passé de 3% à 1,7%, laissant ainsi très peu d'options pour atténuer la souffrance des populations les plus vulnérables d'Ottawa. Ces défis mettent en évidence le rôle critique qu'a la prévention de perte de logement pour minimiser l'itinérance et la pauvreté à Ottawa.

Action-Logement entame sa 30<sup>e</sup> année avec le lancement d'un nouveau logo, d'un nouveau dépliant et d'un nouveau site web qui seront utiles pour les clients, le grand public et les partenaires communautaires. Nous sommes prêts à faire face aux trente prochaines années avec une énergie renouvelée, pour continuer de nous concentrer sur la prévention de perte de logement et la question de l'itinérance à Ottawa. »



**Marie-Josée Houle,  
Directrice générale**

“During my first year as Executive Director with Action Housing, my priorities focused on forging relationships with community partners and stakeholders, on having frank discussions with my team to identify gaps in service delivery, and on finding solutions to these gaps. In October, we held a planning session to guide our course for the next three years. We identified three major priorities: increasing visibility of our organization, securing more financing, and managing our increasing workload.

The past few years have been challenging for Action Housing, with cuts to programs, fewer resources and increased demand for our services. A wide array of factors led to a record number of Ottawa families accessing homeless shelters in 2017. Many chronically homeless individuals were permanently housed over the past two years, but an even higher number of people filled those vacancies at emergency shelters during that time. Homelessness in Ottawa continues to increase. In 2017, the number of new applications for subsidized housing was three times higher than the number of households housed. For that year, the vacancy rate for Ottawa also dropped from 3% to 1.7%, leaving very few options to ease the suffering of Ottawa's most vulnerable populations. These challenges only served to highlight that housing loss prevention plays a critical role in alleviating homelessness and poverty in this city.

Action Housing is embarking on its 30<sup>th</sup> year by launching a new logo, brochure design, and website that will be useful to clients, the public and community partners. We are ready to face the next 30 years with renewed energy as we continue to focus on housing loss and homelessness prevention in the City of Ottawa.”



**Marie-Josée Houle,  
Executive Director**

## 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.

## NOTRE MISSION

Action-Logement est un organisme charitable 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.

## FONCTIONS CLÉS

### Intervention & prévention ---

Focus sur la sécurité, la salubrité et la durabilité afin de prévenir l'instabilité et la perte de logement.

### Counseling & support ---

Recherche de logement sur le marché privé, incluant l'assistance et l'accompagnement.

### Demandes pour le logement abordable ---

Aide lors du processus d'application, incluant l'appui lors des demandes prioritaires.

### Facilitation d'accès ---

Aux abris d'urgence et aux maisons d'hébergement pour les sans-abri ou pour les victimes de violence conjugale.

### Services parajuridiques ---

Pour les locataires qui doivent paraître à la Commission de la location immobilière, au Panel de révision interne et devant d'autres instances juridiques.

### Partenariats ---

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 portant sur le logement abordable et la prévention de l'itinérance.

## ABOUT ACTION HOUSING

Since 1989, Action Housing has been offering bilingual services pertaining to affordable housing and homelessness prevention in Ottawa, in partnership with Community Health and Resource Centres & many other organizations serving the community.

## OUR MISSION

Action Housing is a charitable organization devoted to helping and providing the necessary tools to low and moderate income individuals and families to access and maintain safe, adequate and affordable housing.

## KEY FUNCTIONS

### --- Intervention & Prevention

Focusing on safety, health and sustainability to prevent housing instability and housing loss.

### --- Counselling & Support

Search for housing on the private market, including facilitation and accompaniment.

### --- Affordable Housing Applications

Assistance with the application process, including support with priority requests.

### --- Facilitating Access

To emergency shelters, safe houses for the homeless or individuals fleeing domestic violence.

### --- Paralegal Services

For tenants appearing before the Landlord and Tenant Board, the Internal Review Panel and other adjudicative bodies.

### --- Partnerships

With key organizations for a multi-faceted approach to homelessness intervention.

### --- Advocacy

By sitting on a variety of committees addressing various issues related to affordable housing and homelessness prevention.

## PARLONS CHIFFRES

|   |   |         |
|---|---|---------|
| <i>Source: Rapport 2017 de la SCHL sur la moyenne des loyers</i>  | Prix moyen sur le marché privé d'une garçonnière à Ottawa             | 836 \$  |
|   | Prix moyen sur le marché privé d'une unité d'une chambre à Ottawa     | 1023 \$ |
|   | Prix moyen sur le marché privé d'une unité de deux chambres à Ottawa  | 1232 \$ |
|   | Prix moyen sur le marché privé d'une unité de trois chambres à Ottawa | 1568 \$ |
| <i>Ontario au travail: Allocations mensuelles payées pour le loyer, services et assurance (à partir d'octobre 2017)</i> | Personne seule  | 384 \$  |
|   | Famille avec 1 enfant   | 632 \$  |
|   | Famille avec 2 enfants  | 686 \$  |
|   | Famille avec 3 enfants  | 744 \$  |
| <i>POSPH: Allocations mensuelles payées pour le loyer, services et assurance (à partir d'octobre 2017)</i>              | Personne seule  | 489 \$  |
|   | Famille avec 1 enfant   | 769 \$  |
|   | Famille avec 2 enfants  | 833 \$  |
|   | Famille avec 3 enfants  | 904 \$  |
| Pourcentage d'augmentation de l'allocation mensuelle pour le logement d'Ontario au travail et du POSPH                  | 2   |         |
| Taux horaire du salaire minimum (à partir d'octobre 2017)   | 11,60 \$  |         |
| Pourcentage d'augmentation des loyers sur le marché privé   | 4,35  |         |
| Taux d'innocuation (baisse de 1,3 % depuis 2016)  | 1,7   |         |

## BY THE NUMBERS

|   |  |        |
|---|--|--------|
| <i>Source: CMHC 2017 Average Market Rent Report</i>   | Average market rent for a bachelor apartment in Ottawa | \$836  |
|   | Average market rent for a 1-bedroom unit in Ottawa     | \$1023 |
|   | Average market rent for a 2-bedroom unit in Ottawa     | \$1232 |
|   | Average market rent for a 3-bedroom unit in Ottawa     | \$1568 |
| <i>Ontario Works: Monthly housing allowances paid to cover rent, utilities and insurance (since October 2017)</i> | Single individual                                      | \$384  |
|   | Family with 1 child                                    | \$632  |
|   | Family with 2 children                                 | \$686  |
|   | Family with 3 children                                 | \$744  |
| <i>ODSP: Monthly housing allowances paid to cover rent, utilities and insurance (since October 2017)</i>          | Single individual                                      | \$489  |
|   | Family with 1 child                                    | \$769  |
|   | Family with 2 children                                 | \$833  |
|   | Family with 3 children                                 | \$904  |
| Pourcentage d'augmentation de l'allocation mensuelle pour le logement d'Ontario Works et ODSP                     | 2  |        |
| Minimum wage hourly rate (since October 2017)   | \$11.60  |        |
| Pourcentage d'augmentation des loyers sur le marché privé   | 4.35   |        |
| Vacancy rate (down 1.3% compared to 2016)   | 1.7  |        |

**Nombre de personnes sur la liste d'attente pour les logements sociaux**

10 597

*Le Centre d'enregistrement gère la liste d'attente centralisée pour la majorité du nombre estimé de 22 500 unités de logement social à Ottawa et aux alentours. Les temps d'attente pour le logement social peuvent être de 5 ans et plus.*

10,597

**Number of people on the Social Housing Registry waiting list**

*The Social Housing Registry manages the centralized waiting list for the majority of the approximate 22,500 social housing units in Ottawa and surrounding areas. Wait times for social housing can be up to 5 years or more.*

**Nombre d'employé(e)s à Action-Logement**

14

*Conseillers et conseillères en logement:*

- Patrick Cadet
- Eddy Francillon
- Alida Kaneza
- Maombi-Lisa Mwambutsa
- Chantal Pitre
- Yarlle Telfort (aussi parajuriste)

*Superviseure, conseillère en logement & parajuriste:*

- Anne Smith

*Travailleuse à l'accueil:*

- Ginette Marcoux

*Projets spéciaux / Localisateur de logement:*

- Audrey Horimbere

*Personnel de soutien:*

- Maya Larch (réceptionniste)
- Émilie Courchesne-Minduik (adjoite administrative)
- Catherine Dougherty (comptable)
- Serge Maheu (technicien en informatique)
- Marie-Josée Houle (directrice générale)

14

**Number of Action Housing employees**

*Housing Caseworkers:*

- Patrick Cadet
- Eddy Francillon
- Alida Kaneza
- Maombi-Lisa Mwambutsa
- Chantal Pitre
- Yarlle Telfort (also paralegal)

*Supervisor, Housing Caseworker & Paralegal :*

- Anne Smith

*Intake Worker:*

- Ginette Marcoux

*Special Projects / Housing Locator:*

- Audrey Horimbere

*Support Personnel:*

- Maya Larch (Receptionist)
- Émilie Courchesne-Minduik (Administrative Assistant)
- Catherine Dougherty (Accountant)
- Serge Maheu (IT Technician)
- Marie-Josée Houle (Executive Director)

**Nombre de langues parlées par nos employé(e)s**

7

- Anglais - Kinyarwanda - Swahili
- Français - Kirundi - Lingala - Créole

7

**Number of languages spoken by our employees**

- English - Kinyarwanda - Swahili - French - Kirundi - Lingala - Créole -

**Nombre de nos points de service à Ottawa**

7

Vanier – Bureau central

Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville

Centre de ressources communautaires

Orléans-Cumberland

Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe

Centre de ressources de l'Est d'Ottawa

Centre de santé communautaire Carlington

Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway

7

**Number of our service locations in Ottawa**

Vanier – Main office

Lowertown Community Resource Centre

Orleans-Cumberland Community Resource Centre

Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre

Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre

Eastern Ottawa Resource Centre

Carlington Community Health Centre

Pinecrest-Queensway Community Health Centre

Nombre d'interventions en 2017

2263

**Taux de succès (pourcentage des nos clients ne rapportant pas de problèmes de logement six mois après notre intervention)**

93

*Nous évaluons l'efficacité de nos services en communiquant avec nos clients trois mois après la fin de notre intervention pour vérifier si un problème de logement persiste.*

2263

Number of interventions in 2017

**Overall success rate (percentage of our clients reporting no housing issue six months after our intervention)**

*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.*

Nombre de cas juridiques traités

53

53

Number of legal cases handled

Nombre de cas juridiques où nous avons participé en tant que membres du Panel de révision interne

44

44

Number of legal cases on which we sat as members of the Internal Review Panel

Nombre de personnes qui ne sont pas clients ayant reçu nos services (références, centre libre-service)

2344

2344

Number of non-clients who received our services (referrals, drop-in centre)

Pourcentage de nos clients comptés comme «famille» (compté comme un client dans nos statistiques)

46

46

Percentage of our clients defined as «family» (counted as one client in our statistics)

Pourcentage de nos clients qui demandent des services en français

47

47

Percentage of our clients who require services in French

Pourcentage de nos clients qui sont des femmes

58

58

Percentage of our clients who are women

Pourcentage de nos clients qui reçoivent des prestations d'Ontario au travail

35

35

Percentage of our clients who are recipients of Ontario Works

Pourcentage de nos clients qui reçoivent des prestations du POSPH

28

28

Percentage of our clients who are recipients of ODSP

Pourcentage de nos clients qui sont des travailleurs à faible revenu

24

24

Percentage of our clients who are low-income workers

## PARLONS CHIFFRES (suite)

Nombre de foyers parmi notre clientèle (individus & familles) ayant reçu une trousse anti-punaises de lit

51

Nombre de nouveaux partenariats avec les propriétaires par l'entremise de notre localisateur de logement

154

### Nombre maximal d'administrateurs pouvant siéger sur notre Conseil d'administration

7

Le Conseil d'administration présent inclut:

Alexandra Waite - Présidente

*Alexandra œuvre comme directrice générale adjointe et avocate au Centre d'information juridique d'Ottawa.*

Ignace Louis Jean – Vice-président

*Ignace est un citoyen engagé dans la défense des droits de la minorité linguistique francophone, de la défense des minorités autochtones et des personnes les plus vulnérables dans notre communauté. Il vient de débiter une carrière dans la lutte pour l'accès à la justice et le respect des droits fondamentaux de la personne.*

Éric Cabana - Trésorier

*Éric travaille comme avocat à la Clinique juridique francophone de l'Est d'Ottawa.*

Magalie-France Houle - Secrétaire

*Magalie travaille comme coordonnatrice et enseignante à la Cité collégiale en Techniques de réadaptation et de justice pénale; elle est aussi intervenante au BSJ dans les abris pour jeunes et l'Halte-Accueil.*

Jean-Michel Rousseau- Administrateur

*Jean-Michel travaille dans le domaine du développement communautaire depuis près de 10 ans. Ses liens avec la communauté et avec les organismes communautaires sont grandement appréciés au sein du conseil d'administration et d'Action-Logement.*

Robert Mayer – Administrateur

*Robert travaille en tant que gestionnaire d'immeuble à la Coopérative d'habitation Côté-Est à Orléans.*

### Nombre de bailleurs de fonds réguliers

3

De grands remerciements sont lancés à nos bailleurs de fonds principaux, qui rendent possible les services et programmes offerts par Action-Logement.

*La Ville d'Ottawa*

*L'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités du Ministère des affaires municipales et du logement (IPIC)*

*Le Programme de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance d'Emploi et Développement social Canada (SPLI)*

## BY THE NUMBERS (cont.)

Number of our client households (individuals & families) who have received an anti-bed bug kit

51

Number of new partnerships with private landlords through our housing locator program

154

### Maximum number of directors who can serve on our Board

7

The Board of Directors currently includes:

Alexandra Waite - President

*Alexandra is a lawyer and the Assistant Executive Director of the Ottawa Legal Information Centre.*

Ignace Louis Jean – Vice President

*Ignace is an engaged citizen committed to defending the rights of the francophone linguistic minority, of indigenous people and of the most vulnerable members of our community. He has recently started a career focusing on the right to justice and human rights.*

Éric Cabana - Treasurer

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

Magalie-France Houle - Secretary

*Magalie works as a coordinator and instructor at la Cité collégiale; she is also a youth worker for the YSB in emergency shelters and at the Drop-In.*

Jean-Michel Rousseau – Administrator

*Jean-Michel has been working in community development for almost 10 years. His ties with the community and with community organisations are invaluable to the Board of Directors and Action Housing.*

Robert Mayer – Administrator

*Robert works as the Property Manager for the Coopérative d'habitation Côté-Est in Orleans.*

### Number of regular funders

3

Many thanks to our main funders, who make it possible for Action Housing to offer its programs and services.

*The City of Ottawa*

*The Ministry of Municipal Affairs and Housing's Community Homelessness Prevention Initiative (CHPI)*

*The Department of Employment and Social Development Canada's Homelessness Partnering Strategy program (HPS)*

## RAPPORT FINANCIER

### REVENUS

Subventions : 865 946\$

Revenus propres : 16 707\$

TOTAL: 882 653\$

### DÉPENSES

Salaires & avantages sociaux : 741 145\$

Loyer : 59 122\$

Honoraires professionnels : 26 256\$

Assurances : 10 935\$

Fournitures & frais de bureau : 13 709\$

Divers : 25 413\$

Télécommunications : 15 777\$

Formations : 950\$

Aide à la clientèle : 8 556\$

TOTAL : 901 863\$ (excédent des dépenses sur les revenus : 19 210\$)

**Vous appréciez notre travail? Considérez faire un don. Chaque montant compte.**

<https://www.canadahelps.org/fr/organismesdebienfaisance/action-logement-action-housing/>

**Merci de votre appui continu!**

## FINANCIAL REPORT

### SOURCES OF FUNDING

Self-generated: \$16,707

Grants: \$865,946

TOTAL: \$882,653

### EXPENDITURES

Rent: \$59,122

Salaries & benefits: \$741,145

Insurance: \$10,935

Professional fees: \$26,256

Miscellaneous: \$25,413

Office supplies & fees: \$13,709

Training: \$950

Telecommunications: \$15,777

Customer service: \$8,556

TOTAL: \$901,863 (excess of expenditure over revenues: \$19,210)

**Appreciate our work? Please consider donating. Every amount counts.**

<https://www.canadahelps.org/en/charities/action-logement-action-housing/>

**Thank you for your ongoing support!**