

261, chemin Montréal (#200)  
Ottawa (Ontario) K1L 8C7  
☎ 613-562-8219  
📠 613-241-1426  
info@action-logement.ca  
www.action-logement.ca

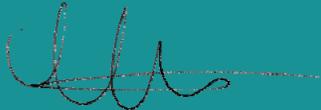
261 Montreal Road (#200)  
Ottawa, Ontario K1L 8C7  
☎ 613-562-8219  
📠 613-241-1426  
info@action-logement.ca  
www.action-logement.ca

## MOT DE LA PRÉSIDENTE & DE LA DIRECTRICE

« 2016 fut une année de succès pour Action-Logement. De grands remerciements sont dirigés vers l'équipe et les administrateurs passionnés. Nous reconnaissons le travail d'Étienne Grandmaître Saint-Pierre, directeur sortant, qui a fait preuve d'un excellent leadership pendant ses maintes années au sein de l'organisme. Nous accueillons également Marie-Josée Houle, qui a accepté avec enthousiasme le rôle de directrice générale. Nous regardons vers l'avenir, et nous avons hâte d'explorer les multiples opportunités qui se présentent pour nous. »



Alexandra Waite,  
Présidente



Marie-Josée Houle,  
Directrice générale

## MESSAGE FROM THE PRESIDENT & THE DIRECTOR

“2016 was a successful year for Action Housing. Many thanks need to be given to our dedicated team of passionate employees and Board of Directors. We tip our hats to Étienne Grandmaître Saint-Pierre, outgoing Executive Director, who provided excellent leadership to the organization for many years. We also welcome Marie-Josée Houle who has taken on the role of Executive Director with great enthusiasm. We look forward to exploring the many possibilities the future will provide.”



Alexandra Waite,  
President



Marie-Josée Houle,  
Executive Director

## AU SUJET D'ACTION-LOGEMENT

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

## NOTRE MISSION

Action-Logement est un organisme charitable dédié à aider les individus et familles à faible revenu de la région d'Ottawa à trouver et à maintenir des logements sains, adéquats et abordables.

## 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 and many other organizations serving the community.

## OUR MISSION

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

(Source: Rapport 2016 de la SCHL sur la moyenne des loyers)

- Prix moyen sur le marché privé d'une garçonnière à Ottawa
- Prix moyen sur le marché privé d'une unité d'une chambre à Ottawa
- Prix moyen sur le marché privé d'une unité de deux chambres à Ottawa
- Prix moyen sur le marché privé d'une unité de trois chambres à Ottawa

Ontario au travail: Allocations mensuelles payées pour le loyer, services et assurance

- Personne seule
- Famille avec 1 enfant
- Famille avec 2 enfants
- Famille avec 3 enfants

POSPH: Allocations mensuelles payées pour le loyer, services et assurance

- Personne seule
- Famille avec 1 enfant
- Famille avec 2 enfants
- Famille avec 3 enfants

- Pourcentage d'augmentation de l'allocation mensuelle du POSPH
- Taux horaire du salaire minimum
- Pourcentage d'augmentation des loyers sur le marché privé
- Pourcentage d'inoccupation (baisse de 0.4% de 2015)

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

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

- 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:
- Félix Bigirimana
- Personnel de soutien:
- Fatima Hmimou (réceptionniste)
  - Émilie Courchesne-Minduik (adjointe administrative)
  - Monique Deray (comptable)
  - Serge Maheu (technicien en informatique)
  - Marie-Josée Houle (directrice générale)

- Nombre de langues parlées par nos employé(e)s
- Anglais - Kinyarwanda - Espagnol -
  - Français - Swahili - Créole -
  - Kirundi - Lingala - Arabe -

- Nombre de nos points de service à Ottawa
- 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

# BY THE NUMBERS

(Source: CMHC 2016 Average Market Rent Report)

- \$812 Average market rent for a bachelor apartment in Ottawa
- \$982 Average market rent for a 1 bedroom unit in Ottawa
- \$1201 Average market rent for a 2 bedroom unit in Ottawa
- \$1457 Average market rent for a 3 bedroom unit in Ottawa

Ontario Works: Monthly housing allowances paid to cover rent, utilities and insurance

- Single individual
- Family with 1 child
- Family with 2 children
- Family with 3 children

ODSP: Monthly housing allowances paid to cover rent, utilities and insurance

- Single individual
- Family with 1 child
- Family with 2 children
- Family with 3 children

- 0 Percentage of increase for ODSP monthly allowance
- \$11.40 Minimum wage hourly rate
- 2.1 Percentage of increase for overall private market rent
- 3 Vacancy rate percentage (down 0.4% from 2015)

10 052 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.

- 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:
- Félix Bigirimana
- Support Personnel:
- Fatima Hmimou (Receptionist)
  - Émilie Courchesne-Minduik (Administrative Assistant)
  - Monique Deray (Accountant)
  - Serge Maheu (IT Technician)
  - Marie-Josée Houle (Executive Director)

- Number of languages spoken by our employees
- Spanish - Kinyarwanda - English -
  - Créole - Swahili - French -
  - Arabic - Lingala - Kirundi -

- 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
  - Eastern Ottawa Resource Centre
  - Carlington Community Health Centre
  - Pinecrest-Queensway Community Health Centre

## PARLONS CHIFFRES (suite)

Nombre d'interventions en 2016

2132

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

92

Nombre de cas juridiques entrepris

38

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

41.3

Pourcentage de nos clients qui demandent des services en français

43.5

Pourcentage de nos clients qui sont des femmes

59.6

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

32.4

Pourcentage de nos clients qui reçoivent des prestations du POSPH

26.8

Pourcentage de nos clients qui sont des travailleurs à faible revenu

26.5

Montant d'argent dépensé pour l'achat de trousse anti-punaises de lit pour les agences communautaires

100 000

Encore une fois, l'année s'est terminée avec l'achat et la distribution de trousse anti-punaises de lit. Elles sont livrées à 34 agences dans les secteurs du logement et des services à l'itinérance 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.

Nombre d'agences ayant reçu des trousse anti-punaises de lit pour distribution

34

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

26

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

144

Dans le cadre de la transition vers le modèle de service Logement d'abord, nous continuons de travailler de concert avec l'Armée du salut sur le projet de localisateur de logement. Le service du Lien a été déployé en 2015 comme façon de présenter plus d'opportunités de logement à nos clients. En établissant des liens avec des propriétaires et gestionnaires de propriétés ainsi qu'en identifiant des offres de logement abordable à l'extérieur des sources connues, nous sommes en mesure d'augmenter notre offre de logement abordable.

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.

**Gary Stein – Vice-président**

Gary occupe les postes de directeur général et d'avocat pour les Services juridiques communautaires d'Ottawa.

**Éric Cabana - Trésorier**

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

**Uveda Sylvestre - Secrétaire**

Uveda a œuvré au CRC d'Ottawa Ouest en tant que coordonnatrice du Programme VFF et des logements sociaux; elle a récemment accepté un poste temporaire de gestion à la Commission de la location immobilière.

**Magalie-France Houle - Administratrice**

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.

## BY THE NUMBERS (cont.)

Number of interventions in 2016

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.

Number of legal cases handled

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

Percentage of our clients who require services in French

Percentage of our clients who are women

Percentage of our clients who are recipients of Ontario Works

Percentage of our clients who are recipients of ODSP

Percentage of our clients who are low-income workers

Amount of money spent for the purchase of anti-bed bug kits for community agencies

Once again, this year ended with the purchase and distribution of bed bug infestation treatment kits. The kits are being 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.

Number of agencies who have received anti-bed bug kits to distribute

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

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

In keeping with the transition towards the Housing First model of services, we continue to work in partnership with the Salvation Army on the Housing Locator project. 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 identifying affordable rental opportunities outside of our usual scope, we are able to increase the number of affordable accommodations we can offer.

Maximum number of directors who can serve on our Board

Current directors include:

**Alexandra Waite - President**

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

**Gary Stein – Vice President**

Gary is a lawyer and the Executive Director of the Community Legal Services of Ottawa.

**Éric Cabana - Treasurer**

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

**Uveda Sylvestre - Secretary**

Uveda has worked for the Western Ottawa CRC as their Housing Liaison Program Coordinataor for women victim of violence; she has recently accepted a temporary managerial position at the Landlord and Tenant Board.

**Magalie-France Houle - Administrator**

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.

## PARLONS CHIFFRES (suite)

Nombre de postes à combler au sein du Conseil d'administration

3

Malheureusement, Gary Stein, un de nos membres de longue date, a complété son dernier mandat possible sur le Conseil d'administration d'Action-Logement. À partir de l'AGA de mai, il devra quitter son rôle sur le Conseil. Gary a été un véritable pilier pour l'organisme. Son engagement, ses conseils et ses contributions seront grandement manqués.

## BY THE NUMBERS (cont.)

Number of vacancies to fill on our Board of Directors

Unfortunately, Gary Stein, who has been with us for many years, has completed his last possible consecutive mandate as a Board member for Action Housing. As of our AGM in May, he will have to step down. Gary was a true pillar for Action Housing over the past few years. His commitment, guidance and contributions will be greatly missed.

## RAPPORT FINANCIER

## FINANCIAL REPORT

### REVENUS

- Subventions : 968 796\$
  - Revenus propres : 19 503\$
- TOTAL: 988 299\$

### SOURCES OF FUNDING

- Self-generated : \$19,503
  - Grants : \$968,796
- TOTAL: \$988,299

### DÉPENSES

- Salaires & avantages sociaux : 736 403\$
  - Loyer : 58 930\$
  - Assurances : 10 526\$
  - Aide à la clientèle : 100 042\$
  - Honoraires professionnels: 18 614\$
  - Formations : 1 845\$
  - Télécommunications : 15 844\$
  - Divers : 18 892\$
  - Fournitures & frais de bureau : 11 239\$
- TOTAL: 972 335\$ (excédent des revenus sur les dépenses: 15 964\$)

### EXPENDITURES

- Rent : \$58,930
  - Salaries & benefits : \$736,403
  - Customer service : \$100,042
  - Insurance : \$10,526
  - Training : \$1,845
  - Professional fees: \$18,614
  - Miscellaneous : \$18,892
  - Telecommunications : \$15,844
  - Office supplies & fees : \$11,239
- TOTAL: \$972,335 (excess of revenues over expenditure: \$15,964)

De grands remerciements sont lancés à notre bailleur de fonds principal, la Ville d'Ottawa, qui rend possible les services et programmes offerts par Action-Logement.



Many thanks to our main funder, the City of Ottawa, who makes it possible for Action Housing to offer its programs and services.

Vous appréciez notre travail? Considérez faire un don. Chaque montant compte. Merci de votre appui continu!

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

Appreciate our work? Please consider donating. Every amount counts. Thank you for your ongoing support!

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