



OPTIONS BYTOWN

RAPPORT GÉNÉRAL ANNUEL

Juin 2009

À l'intérieur

Notre mission	2
Survol de l'organisme	2
Message de la présidente	4
Message de la directrice générale	6
Services – Données statistiques de 2008	10
Rapport financier – Faits saillants	11
Partenaires communautaires	12
Urbana	13
Remerciements	14

Notre Mission

Fournir des logements permanents avec soutien—suivant une tarification proportionnelle au revenu—aux personnes menacées par l’itinérance.

Aider les locataires à acquérir des compétences ou obtenir des services leur permettant de vivre de façon autonome dans leur logement.

Favoriser la collaboration entre le personnel et les locataires afin de bâtir une communauté qui favorise la diversité, le respect mutuel et l’engagement communautaire.

Survol de l’organisme

Options Bytown constitue un organisme unique dont les racines puisent dans la communauté même. En réponse à la proclamation des Nations Unies relative à l’Année internationale du logement des sans-abri, en 1987, une coalition de résidents intéressés et de groupes communautaires d’Ottawa ont uni leurs forces, afin d’attaquer le problème de l’itinérance (ou sans-abrisme).

Le tout premier édifice, au 380, rue Cumberland, a été établie en 1989. Options Bytown est responsable de l’entretien et de la maintenance de trois propriétés, mais c’est la Société de logement communautaire d’Ottawa (SLCO) qui en est le propriétaire. La SLCO consent à Options un financement fixe très limité pour couvrir les frais d’entretien de nos propriétés. L’établissement de notre deuxième édifice (375-379, rue Gilmour) remonte à 1992.



380, rue Cumberland



Rue Gilmour

Outre les travaux d’entretien, Options Bytown se charge de la perception des loyers et fournit des services à 123 résidents, qui sont considérés comme étant des locataires en vertu de la *Loi sur la protection des locataires*. La plupart des unités sont des studios ou des logis d’une chambre; l’on compte toutefois quelques logis de deux et de quatre chambres.

Options Bytown a mis sur pied plusieurs centres de ressources dans divers établissements de logement social, et ce, à la grandeur d’Ottawa. Établis en 2001, ces centres continuent à ce jour de soutenir de nombreuses personnes menacées de sans-abrisme.

Centres de ressources des édifices de la Société de logement communautaire d'Ottawa :

- 251, rue Donald
- 2080, chemin Russell
- 215, rue Wurtemberg
- 380, rue Murray
- 110, rue Cobourg
- 1030, rue Père-Charlebois
- 255, rue Donald St.
- 1455, rue Heatherington
- 125, rue McLeod
- 506, avenue Bronson*
- 216, rue Somerset Est*
- 725, rue Bernard

Options Bytown fournit un large éventail de services de soutien aux personnes qu'il dessert. Ainsi, tous les résidents ont accès à un travailleur ou une travailleuse de soutien en logement sur les lieux, et ce, sept jours sur sept. Grâce à la présence de ces derniers, les résidents ont l'occasion d'interagir entre eux, ainsi qu'avec les travailleurs de soutien. Ces derniers fournissent des services d'intervention en situation de crise, de médiation, d'apprentissage des aptitudes à la vie quotidienne, d'aiguillage vers des ressources de consultation en dépendance, ainsi que des services d'assistance en matière d'organisation des tâches ménagères. Qui plus est, il peuvent aider les résidents à affronter leurs problèmes personnels ou les aiguiller vers des ressources en matière de recherche d'emploi.

De plus, grâce au soutien d'Options Bytown, les locataires peuvent parfaire leurs aptitudes de la vie quotidienne et accroître leur autonomie. Les locataires peuvent devenir membres du conseil d'administration ou s'impliquer auprès de leur association de locataires. Options Bytown compte plusieurs programmes et groupes, dont les suivants : groupe des femmes, programme de cuisine collective, groupe de jardinage, centres de ressources informatiques, club de couture, programme d'entretien de la maison, ainsi que le programme de liaison des locataires (soutien par les pairs).

En 2004, l'organisme a mené, de sa propre initiative, une revue opérationnelle suivie d'un plan stratégique, établi en 2005, lequel vise à explorer des occasions de développement et d'expansion de nos services. Il s'agit d'efforts continus qui s'ajoutent à la recherche de subventions susceptibles d'assurer la santé organisationnelle d'Options Bytown. Tout récemment, Options Bytown a entrepris une série de dialogues avec des leaders communautaires, afin de se pencher sur des moyens de partager, avec le grand public, nos expériences en matière de logement avec soutien et les avantages de ce dernier.

Options Bytown compte également sur une vaste expérience en matière de partenariat avec d'autres organisations. L'organisme est un membre actif de l'Ottawa Support Housing Network, lequel travaille actuellement en étroite collaboration avec l'Université d'Ottawa dans le domaine de l'évaluation de programmes. Les membres du personnel collaborent également—officiellement aussi bien qu'informellement—with le réseau des centres d'hébergement d'Ottawa, Logement communautaire d'Ottawa, ainsi que des fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie.

Message de la présidente

En ce 20^e anniversaire d'Options Bytown, je me sens privilégiée d'être la présidente du conseil d'administration de cet organisme. Options Bytown a été fondé par un petit groupe de membres de la communauté de la Basse-ville dévoués à l'aide aux sans-abri – un exemple vivant de la philosophie mise de l'avant par Margaret Mead, selon laquelle un petit groupe de personnes peut accomplir de grandes choses. Et si c'est le cas, que pourraient accomplir tout ces petits groupes réunis ensemble? Notre défi, en tant que secteur d'activité—et c'en est un que nous toutes et tous nous efforçons de relever—, est de tirer le meilleur parti des efforts de citoyens engagés, sur les plans, local, provincial et national, afin de créer un véritable mouvement centré sur l'importance du logement et des soutiens nécessaires en la matière, à la grandeur du pays. Le travail d'Options Bytown, au cours de la dernière année, s'est centré sur le leadership qu'il nous est possible d'assumer, par le biais de nos divers partenariats au sein de la communauté et avec nos partenaires et nos bailleurs de fonds. Le Canada est le seul pays du G8 qui n'est pas doté d'une stratégie nationale en matière de logement. Il revient à nous toutes et tous de continuer, dans la mesure du possible, de nous assurer que cette question continue de demeurer à l'ordre du jour.

Le conseil d'administration est d'avis qu'il est essentiel qu'Options Bytown œuvre au-delà de ses propres « frontières », et accepte de jouer un rôle clé au sein du réseau du logement social d'Ottawa et de se porter à la défense des besoins de notre communauté. Il nous faut également reconnaître le dévouement et le leadership de notre directrice générale, Lorraine Bentley, qui a su si bien concrétiser ce principe – une tâche qu'elle a jonglée de main de maître avec ses nombreuses autres responsabilités. Le rôle de Lorraine, à titre de présidente de l'Ottawa Support Housing Network—en plus de son travail auprès de l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance et du Forum du leadership sur le sans-abrisme—, permet de bien situer notre organisme au sein d'une communauté plus vaste. De la défense et promotion aux services de coordination, les objectifs de ces réseaux contribuent de façon positive au développement d'un système redevable et intégré de logement et de soutien sur lequel peuvent compter les membres de notre communauté. De tels partenariats systémiques illustrent fort bien l'adage qui veut que « le tout est plus grand que la somme des parties ».

Permettez-moi de remercier mes collègues au sein du conseil d'administration du rôle actif qu'ils ont joué cette année. Parmi nos initiatives actuelles, mentionnons celles-ci :

- analyse complète des politiques et documents connexes ayant trait à la gouvernance;
- célébrations entourant le 20^e anniversaire de l'organisme, lesquelles auront lieu à l'automne;
- stratégie d'évaluation des partenariats; et
- planification organisationnelle et expansion à long terme.

Outre le conseil, il me faut également remercier d'abord et avant tout le personnel et les locataires d'Options. Le dévouement du personnel, et son travail quotidien sur le terrain, nous inspire toutes et tous. Lorsque nos locataires réussissent, c'est chacun d'entre nous qui réussit. Le sens profond d'attachement à la communauté est l'un des éléments qui m'a vraiment attirée chez Options. Le conseil, le personnel et les locataires, toutes et tous font partie de cette communauté.

Le conseil a investi beaucoup de temps, cette année, à des activités de communications et de collecte de fonds, continuant ainsi d'assurer et de maintenir la stabilité financière de l'organisme. Nous nous comptons extrêmement chanceux d'avoir l'appui de membres de la communauté, que nous remercions du fond du cœur. Tout particulièrement, nous témoignons notre profonde reconnaissance auprès de Dharma Developments—Akash et Katy Sinha ont organisé, ces cinq dernières années, des activités de collecte de fonds visant à soutenir des initiatives locales de logement; il se trouve qu'Options Bytown a été, cette an-

née, l'heureux bénéficiaire de l'événement « Urbana ». Le soutien et l'engagement de la communauté et des entreprises sont des ingrédients essentiels si l'on veut assurer pour chaque personne des options de logement et de soutien qui soient abordables, adéquates et convenables.

Options a également continué à promouvoir le concept « Housing Plus » par l'entremise du Supportive Housing Network—englobant les éléments essentiels des activités de soutien sur place, et lesquels, jumelés au logement abordable, constituent une solution éprouvée qui permet d'aider les personnes à connaître la stabilité et la réussite. Nous avons toutes et tous besoin de services et d'outils de soutien pour vivre au sein d'une communauté, peu importe notre situation. Le concept « Housing Plus » permet de fournir de tels services, ainsi qu'un logement, aux personnes aux prises avec un problème d'isolement social et qui font face à d'autres défis complexes—des personnes et des familles à revenu très bas, fort probablement, et qui doivent composer avec de sérieux problèmes, y compris la maladie mentale, le VIH/le SIDA, ou la toxicomanie. Grâce à une combinaison judicieuse d'outils de soutien, il est possible de réduire l'utilisation de services onéreux d'urgence, de soins de santé et d'aide sociale; mais surtout, les personnes desservies peuvent ainsi devenir des membres à part entière et fonctionnels de la communauté. Tout récemment, nous avons œuvré à l'élaboration d'un projet d'entreprise sociale, avec les conseils du Causeway Work Centre, par le biais duquel les locataires auront l'occasion d'acquérir des compétences professionnelles. Options Bytown prend part également à une étude multisites, menée par l'Université d'Ottawa, laquelle servira à évaluer les « pratiques exemplaires » en matière de fourniture de soutien et de services.

La pertinence de l'approche « Housing Plus » a été reconnue par la ville d'Ottawa, laquelle a récemment alloué un million de dollars pour assurer des efforts de soutien auprès de 100 unités à la grandeur de la ville. Options Bytown, en partenariat avec la Centretown Citizens Corporation of Ottawa, est très enthousiaste face à la décision de se voir allouer 24 de ces unités. Nul doute qu'il en faut davantage; toutefois, nous reconnaissons qu'il s'agit là d'une étape importante vers l'objectif ultime, soit celui d'enrayer le sans-abrisme dans notre ville.

Une dernière remarque : je me rappelle une discussion ayant eut lieu, il y a de cela quelques années, lors d'une consultation sur l'itinérance à Ottawa. Certains participants discutaient de la vision qu'il nous fallait adopter – fallait-il enrayer complètement l'itinérance, la faire diminuer d'un certain pourcentage, et ainsi de suite. Certains participants étaient d'avis que notre vision devait être d'éliminer l'itinérance, tout en reconnaissant que ce but était inatteignable. Nous sommes d'avis, chez Options, que l'itinérance n'a pas sa place dans une société civilisée – elle n'a pas seulement une incidence sur la personne concernée (et ce, d'une manière qui ne peut être comprise que par celles et ceux qui ont vécu une telle situation), mais elle engendre aussi des coûts sociaux et communautaires faramineux, ce qui devrait être inacceptable pour tout un chacun. En tant que communauté, il nous faut faire évoluer les choses – individus, organisations et bailleurs de fonds, nous nous devons, toutes et tous, de travailler de pair pour mettre de l'avant les solutions pour enrayer l'itinérance. Les coûts de notre inaction, à ce chapitre, seraient tout simplement prohibitifs.



Message de la directrice générale

L'année 2009 a marqué le 20^e anniversaire d'Options Bytown. Il s'agit, évidemment, d'un jalon important, mais ce qui est notable, d'abord et avant tout, c'est le fait que les services dispensés par notre organisme soient devenus la norme, et non l'exception. Nos partenaires communautaires, nos bailleurs de fonds et nos clients exigent (et méritent) des services de soutien hors pair destinés à celles et à ceux qui ont besoin d'aide pour vivre de façon sécuritaire et autonome dans leur foyer. Nous effectuons notre tâche en veillant à améliorer sans cesse nos services, certes, mais également en élaborant de nouveaux qui sont destinés à combler les besoins croissants et changeants de la communauté que nous desservons.

Par exemple, au cours l'année qui vient de se terminer, le personnel a collaboré étroitement à l'élaboration d'une procédure améliorée de demande et d'évaluation. Nous y mettons l'accent sur l'identification la plus rapide possible des besoins des nouveaux locataires, de sorte à s'assurer de la mise en place d'un plan de soutien dont l'objectif est de faciliter la transition vers un logement permanent et de s'assurer que les besoins de chaque personne soient comblés de manière appropriée. Il a suffi d'à peine quelques mois pour que nos efforts portent fruit : réponse plus hâtive face aux problèmes de santé mentale, de toxicomanie et de santé, ainsi qu'une amélioration importante de la sécurité et de la stabilité au sein de la communauté.

Les services offerts par l'entremise de notre partenariat avec Rideauwood Addictions and Family Services constituent l'une des réalisations importantes de l'évaluation poussée que nous avons menée et de notre approche en matière d'intervention rapide. Il nous fait grand plaisir de constater que la subvention fédérale d'un an qui nous a été consentie en 2008, par l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance (IPLI), et laquelle vise à financer ce service, a été prolongée de deux ans, et que Rideauwood continuera à fournir des activités de formation au personnel et une supervision clinique continue à notre travailleur de soutien en logement spécialisé en toxicomanie.

Outre notre partenariat avec Rideauwood, Options Bytown a réussi à augmenter l'éventail de services offerts en établissant des partenariats avec divers autres organismes. Par exemple, le personnel rencontre sur une base régulière une infirmière psychiatrique communautaire du groupe des Services de santé Royal Ottawa. Il s'agit d'un partenariat de longue date qui contribue à la valeur de notre équipe et au soutien que cette dernière apporte à celles et à ceux dans le besoin. Nous travaillons également étroitement avec les diverses équipes de suivi intensif dans le milieu et avec l'ACSM, au cas par cas. Il s'agit de partenariats qui profitent à chaque partie, où chaque membre contribue son expertise afin d'améliorer le bien-être des résidents et des clients d'Options Bytown. (La liste complète de nos partenaires communautaires paraît plus loin dans le rapport annuel.)

Permettez-moi de noter, tout particulièrement, deux projets spéciaux qui ont contribué à améliorer la qualité de vie des locataires et clients d'Options Bytown. Tout d'abord, à la suite d'une initiative du conseil visant à fournir aux locataires d'Options Bytown l'occasion d'acquérir des compétences de leadership, une subvention fédérale de l'IPLI a permis d'organiser quatre ateliers de formation personnalisés destinés aux locataires. La rétroaction des participants a été positive et les réalisations suivantes ont été rapportées :

- Augmentaiton du niveau de confiance
- Travail d'équipe
- Amélioration des compétences de communication, de résolution de problèmes et de relations interpersonnelles
- Écoute et esprit ouvert
- Techniques de relaxation
- Compréhension de l'effet des émotions et de la communication non verbale sur les autres

Il nous faut également noter le soutien continu que nous recevons d'un groupe d'étudiants généraux de cycle supérieur du programme de psychologie sportive appliquée de l'Université d'Ottawa. Grâce au leadership de ces derniers lors des activités individuelles et de groupe, les locataires sont en mesure d'acquérir les outils nécessaires pour une vie saine : techniques de détente, comment se fixer des buts atteignables et réalistes et comment maîtriser ses émotions, ses pensées et ses comportements. Tout semble indiquer que ces échanges ont été des plus bénéfiques, et ce, tant pour les bénévoles que pour les locataires.

Nous avons également créé un nouveau service, dans le cadre de l'initiative mise de l'avant par la ville, lequel vise à fournir annuellement des services de soutien continus à 100 locataires de logements sociaux. Un nouveau montant annuel de 200 000 \$ nous a été alloué par la ville d'Ottawa pour travailler de pair avec la CCOC, afin de soutenir annuellement jusqu'à 24 locataires qui risquent de perdre leur logement. Les services de soutien seront assumés par deux responsables des cas. Des services de soutien personnalisés seront offerts dans la demeure même des locataires, ainsi que dans des espaces de consultation qui seront créés dans les édifices des rues Cumberland et Gilmour.

Ce service sera lancé dans à peine quelques semaines; il nous tarde de collaborer avec le personnel et les locataires de la CCOC, un organisme qui excelle dans toutes les facettes relatives au logement social à Ottawa—et lauréat, l'an dernier du prix « Pour en finir avec l'itinérance » d'Options Bytown. Ce partenariat est appelé à prendre de l'ampleur, alors que sera complété au cours de l'année à venir le projet Beaver Barracks; six autres clients d'Options Bytown auront ainsi droit à un logement convenable, abordable et permanent.

J'aimerais également souligner le travail d'Options Bytown en collaboration avec la Société de logement communautaire d'Ottawa. En septembre 2008, notre conseil d'administration a fait une présentation au conseil de la SLCO, afin de sensibiliser cet organisme quant à la lutte continue que nous menons pour entretenir les édifices des rues Cumberland et Gilmour, lesquels nous sont loués par la SLCO.

Dans le cas de l'entente de location, Options Bytown fournit à la SLCO tous les services liés aux locataires, ainsi que les services de gestion des propriétés, de perception des loyers et d'entretien et réparation des édifices. Nous assurons également la surveillance des systèmes mécaniques au 380 Cumberland, lesquels ont également une incidence sur les opérations du programme « Anchorage » de l'Armée du Salut, locataire conjoint de l'édifice. En retour, la SLCO alloue à Op-

tions Bytown un montant annuel—lequel s'élevait à 250 000 \$ l'an dernier—et est responsable des remplacements d'immobilisations.

Dans notre présentation, nous avons précisé le fait que nos édifices sont vieillissants et que les coûts d'entretien liés à ces derniers augmentent d'au moins 10 pour cent par année. Or, les augmentations annuelles du financement de la SLCO (instituées en 2002) se chiffrent en moyenne entre 2 et 3 pour cent.

À la suite de notre présentation, nous avons entamé des discussions avec la SLCO sur des moyens de collaborer pour trouver les ressources nécessaires pour combler le mieux possible les besoins des locataires d'Options Bytown. Notre objectif global est de nous assurer que les coûts liés aux édifices soient couverts de manière convenable par l'allocation annuelle consentie par la SLCO. À l'heure actuelle, cette dernière ne permet tout simplement pas de couvrir tous les coûts réels nécessaires pour nous assurer que nos locataires puissent vivre en toute sécurité et dans des conditions acceptables. Selon nos estimations, Options Bytown a besoin d'un montant annuel additionnel de 168 000 \$ afin de combler nos coûts actuels d'entretien et de services aux locataires. Au cours des prochaines années, nous nous attendons à ce que nos besoins de financement à ce chapitre continuent d'augmenter, compte tenu du vieillissement continu des édifices et des défis croissants en matière de location.

Depuis notre rencontre initiale, nous avons reçu de nombreuses réactions positives de la part de la SLCO. Ainsi, cette dernière a accepté de nous consentir un montant non renouvelable de 11 000 \$ afin de contribuer aux coûts du service de sécurité de nuit assuré à l'entrée par Capital Security. Cette année, la SLCO a augmenté notre allocation annuelle d'environ 16 000 \$, ce qui est un bon départ. De plus, Options Bytown, la SLCO et la Direction du logement de la ville, en sa qualité de gestionnaire du service, se penchent sur comment l'on pourrait appliquer les indices repères de la province en matière de logement avec soutien à la formule de financement des édifices Cumberland et Gilmour, afin d'en arriver à des chiffres plus réalistes en matière de financement. Ces travaux sont en cours. Nous sommes des plus reconnaissants de l'engagement démontré par la SLCO et par la ville face à cet enjeu.

Nous collaborons également avec la SLCO à un autre niveau, soit à titre de partenaire dans le cadre du programme des centres de ressources. Ainsi, nous exploitons des centres de ressources dans 15 communautés de locataires. Ce programme a grandement évolué depuis ses débuts, en 2000, alors que l'objectif initial d'Options Bytown était de jouer un rôle de premier plan pour aider les personnes ayant obtenu, par voie accélérée, un logement de la SLCO, dans le cadre du Programme de réorientation des centres pour itinérants, à maintenir leur logement. (Chacune de nos communautés compte dix locataires provenant de centres pour itinérants.) Depuis lors, la population cible a changé. Il y a un nombre croissant de locataires aux prises avec des problèmes de toxicomanie et des troubles concomitants, et l'on dénombre également un nombre croissant de nouveaux Canadiens. Depuis 2003, de plus en plus de sans-abri sont redirigés prioritairement vers des logements sociaux, à la suite des politiques en matière de priorités locales établies par la ville. Ces groupes-cibles, et bien d'autres, nécessitent des services de soutien spécialisés afin de leur permettre de conserver un logement avec succès.

Options Bytown propose un large éventail de services de soutien en logement aux locataires de la SLCO, ainsi que des initiatives de développement communautaire, de pair avec la SLCO et d'autres ressources communautaires, lesquelles aident les personnes et les familles à devenir autonomes au sein de leur communauté et à conserver leur logement. Nous préconisons une appro-

che holistique centrée sur le logement. Nous évaluons d'abord les besoins spécifiques de la personne qui affectent sa capacité à vivre de façon autonome et à conserver son logement, après quoi nous l'aidons à avoir accès aux services de soutien au sein de la communauté dont elle a besoin, tout en l'aidant à acquérir les aptitudes de la vie quotidienne nécessaires.

Le programme des centres de ressources est unique au Canada. Nous avons reçu des demandes de renseignements d'autres communautés qui songent à reproduire le programme chez elles. Nous avons réussi à développer un service spécialisé de soutien en logement, ainsi que des services de toxicomanie sur place, afin d'aborder les questions spécifiques liées au maintien du logement et à la prévention des expulsions. La contribution de ce programme est impressionnante, surtout en terme d'optimisation des ressources. Ainsi, c'est la communauté dans son ensemble qui en tire profit, puisque les personnes visées reçoivent l'aide dont elles ont besoin, afin de devenir des membres actifs et à part entière de leur communauté locale. Au bout du compte, nous encourageons l'autonomie et nous réduisons, par le fait même, la dépendance.

Enfin, et surtout, j'aimerais souligner le rôle que joue Options Bytown au sein de la communauté dans son ensemble, en matière de promotion des nombreux avantages du logement avec soutien en tant que solution permanente à l'itinérance. Notre participation au projet de collaboration communautaire « Housing Plus » de l'Université d'Ottawa se poursuit, et ce, de pair avec d'autres fournisseurs de logement avec soutien. Nous sommes actuellement à terminer la deuxième année d'une étude de trois ans sur la qualité du logement avec soutien à Ottawa. Au cours de l'année qui vient, nous mettrons au point et en œuvre un outil d'évaluation devant permettre aux fournisseurs de logement avec soutien d'identifier les éléments clés de nos services et de nous assurer que nous fournissons les meilleurs services qui soient à nos locataires et clients.

Enfin, le point culminant de l'année a été l'événement « Urbana », une collecte de fonds commanditée généreusement par Dharma Developments. En plus d'avoir amassé plus de 17 000 \$ au nom d'Options Bytown, l'événement nous aura également permis de raconter notre histoire à des gens qui l'entendaient probablement pour la toute première fois. Nous osons espérer que le vécu des locataires d'Options Bytown fera grande impression, et que celles et ceux présents transmettront ces histoires à d'autres. Ce n'est qu'en continuant à transmettre notre message que se réalisera la vision d'Urbana : la force d'une communauté commence par sa capacité à assurer un logement convenable.



Services – Données statistiques de 2008

	2007	2008
Nombre de locataires au 380, rue Cumberland et au 375-9, rue Gilmour	121	121
Nombre d'anciens locataires depuis 1989	589	614
Liste d'attente d'Options Bytown		
Total, en date du 31 décembre 2007		579
Total, en date du 31 décembre 2008		1102*
Liste d'attente <i>active</i> , à compter du 31 déc. 2008		237*
<i>*À compter du 1^{er} janvier 2008, la liste d'attente a été reconfigurée afin de tenir compte des candidats actifs et de ceux qui n'ont pu être rejoints au terme de trois tentatives. Les demandes « inactives » demeurent sur la liste pendant sept ans. En moyenne, entre 40 et 50 de ces candidats communiquent avec Options Bytown au cours d'une année donnée; leur demande est ensuite ajoutée à la liste d'attente « active ».</i>		
Nombre de nouveaux locataires ayant emménagé chez Options Bytown	23	14
Nombre de locataires décédés	1	4
Nombre de locataires ayant opté pour un logement plus autonome	16	14
Nombre de locataires expulsés	11	4
Nombre de locataires ayant déménagé dans logement pour besoins spéciaux	1	1
Nombre de locataires ayant déménagé pour d'autres motifs	4	2
Taux d'inoccupation	5,77 %	5,01 %
Nombre de candidats	279	240
Pourcentage de candidats référés par un centre d'hébergement pour sans-abris	18 %	30 %
Pourcentage de candidats référés par les services de santé mentale	19 %	12 %
Pourcentage de candidats référés par un fournisseur/promoteur de logement	14 %	2 %
Pourcentage ayant fait demande directement	49 %	55 %
Nombre de candidats ayant passé une entrevue avec le personnel	168	120
Nombre d'accès aux services par les locataires de Cumberland de Gilmour	1 149	1 103
Nombre de demandes d'entretien exécutées à Cumberland à Gilmour	732	705
Nombre de centres de ressources dans les édifices de la SLCO	10	10
Nombre d'édifices à logement de la SLCO desservis	15	15
Nombre de logements de la SLCO alloués à d'anciens résidents de centres d'hébergement recevant des services de soutien d'Options Bytown	90	90
Nombre d'accès aux services des centres de ressources par les locataires de la SLCO	24 222	40 461*
<i>*L'augmentation significative d'accès aux services dépend d'un certain nombre de facteurs. Dans un premier temps, en 2008 deux travailleurs de soutien additionnels se sont joints à l'équipe des centres de ressources. L'un d'eux est spécialisé en toxicomanie. Ainsi, l'on a pu répondre à un plus large éventail de besoins de la part de notre clientèle. Dans un deuxième temps, des modifications et des améliorations ont été apportées aux pratiques relatives à la tenue des dossiers, permettant ainsi d'avoir accès à des renseignements plus détaillés.</i>		

Rapport financier – Faits saillants

Année se terminant le 31 décembre	2008	2007
Revenus	\$	\$
Programme d'intégration des initiatives de prévention de l'itinérance	658 812	645 931
Société de logement communautaire d'Ottawa	264 440	247 020
Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC)	-	56 477
Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance	345 436	172 817
Loyers des locataires perçus	225 558	224 752
Dons	38 985	19 341
Intérêts et autres	13 736	12 933
Autres projets	3 924	25 878
Amortissement des contributions différées (note 4)	4 937	13 849
	1 555 828	1 418 998
Dépenses		
Frais et services administratifs	25 055	31 004
Amortissement des immobilisations	11 072	22 983
Mauvaises créances	4 658	2 600
Dépenses liées au conseil et aux services de bénévolat	6 273	7 759
Assurance	7 902	7 508
Bureau	49 753	30 346
Autres programmes	3 924	-
Réparations et entretien – Équipement	-	25 469
Réparations et entretien	49 907	35 692
Salaires et avantages sociaux	1 087 755	988 013
Formation du personnel et déplacements	20 880	19 813
Sécurité	39 888	6 431
Loyers des locataires déboursés	225 558	224 752
Services aux locataires	23 475	20 024
Déévaluation des immobilisations	-	7 669
	1 556 100	1 430 063
Insuffisance des revenus par rapport aux dépenses pour l'année	(272)	(11 065)

Partenaires communautaires

Options Bytown compte sur un éventail de partenaires communautaires et de groupes de bénévoles d'entreprises qui prêtent main-forte à l'organisme afin de lui permettre de remplir son mandat. Le soutien communautaire constitue une composante intégrale et fondamentale permettant d'assurer l'épanouissement d'Options Bytown, afin que l'organisme puisse continuer de fournir des services auprès de celles et de ceux dans le besoin.

PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES			
Rideauwood Addiction and Family Services	Centre de gestion du sevrage d'Ottawa	Programme « Good Food Box »	Université d'Ottawa, Centre de recherche sur les services communautaires
Société de logement communautaire d'Ottawa	Entraide budgétaire Ottawa	Immigrant and Visible Minority Women Against Violence	YW/MCA
Centre de ressources communautaires de la Basse-ville	OCISO	Centre d'information communautaire	Bergers de l'espoir
Centre de ressources communautaires Overbrook-Forbes	Housing Help	Parent Resource Centre	Mission for Men
Centre de santé mentale Royal Ottawa	Action Logement	Bureau des services à la jeunesse	Armée du Salut
Association canadienne pour la santé mentale	Causeway	Schizophrenia Society	Comerstone / Le Pilier
Centre de Santé Communautaire Carlington	Société Elizabeth Fry	Banque d'alimentation d'Ottawa	Centre 454
Ottawa Inner City Health Inc.	Ottawa Inner City Ministries	Programme « Money Wise » de l'Armée du Salut	Centre 507
Hôpital Montfort	Centre de santé communautaire du Centre-ville	Initiatives des femmes pour la sécurité environnementale	La Source
Santé publique Ottawa – Ville d'Ottawa	Société John Howard	Programme LESA (Enrichissement à la vie des aînés)	OASIS
Service de police d'Ottawa	Meals on Wheels / La Popote roulante	Programme de placement étudiant du Collège Algonquin	Centre communautaire Le Patro
Housing Plus – Supportive Housing Network	Centre catholique pour immigrants	Causeway	Maison communautaire du bon voisinage de la Basse-ville
Réseau de logements sociaux d'Ottawa	Services juridiques communautaires	Centre d'accès aux soins communautaires	Centre de santé communautaire Côte-de-Sable
Direction du logement – Ville d'Ottawa	Elizabeth Bruyère – Services psychogériatriques	Bénévoles Ottawa	
GROUPES DE BÉNÉVOLES D'ENTREPRISES ET DE SERVICES COMMUNAUTAIRES			
Rotaract Club of Ottawa	Service Canada	Deloitte	
Nortel	Agence du revenu du Canada	Étudiantes et étudiants de l'Université d'Ottawa	

Urbana

C'est avec plaisir qu'Options Bytown a appris qu'il était le bénéficiaire d'un montant de 17 500 \$ amassé par Dharma Developments, lors de la cinquième édition annuelle d'URBANA. Cet événement a pour but d'aider les personnes à se trouver et à conserver un logement abordable ET convenable—un objectif qui s'inscrit fort bien dans le mandat d'Options Bytown. Cette année, l'activité avait lieu le 16 avril, au Saint Brigid's Centre for the Arts and Humanities. L'on y retrouvait des créations d'art visuel illustrant le thème du logement avec soutien convenable, par certains des artistes locaux les plus en vue d'Ottawa. Plus de 200 invités ont pris part à l'événement, y compris des conseillers municipaux, des membres de la communauté, des membres du personnel, des membres du conseil et des locataires.



Remerciements

Le conseil d'administration est formé de membres de la communauté et de locataires.

Conseil d'administration de 2008–2009 :

Natasha Poushinsky, présidente
Mary Simms, vice-président
Allan Rix, trésorier
Mary Francoli, secrétaire
Lew Auerbach, ancien président
Brodie Berrigan, membre de conseil
Georgette Demers, membre de conseil, représentante des locataires
Richard Eveleigh, membre de conseil, représentant des locataires
Kim Kealey, membre de conseil
David Lo, membre de conseil
Larry Magnan, membre de conseil, représentant des locataires
Lisa Mills, membre de conseil
Holly Solomon, membre de conseil
Joan Weinman, membre de conseil
Lorraine Bentley, directrice générale (membre d'office, sans droit de vote)

Nous sommes fort reconnaissants envers tous les membres du conseil d'administration de leur engagement continu à l'égard de l'organisme. Le comité des communications, présidé par Joan Weinman, a connu une année des plus actives, ayant mis au point et en œuvre notre stratégie de communication, sans oublier la coordination de l'événement Urbana. Merci à David d'avoir dirigé les travaux ayant trait à notre projet de gouvernance. Larry, Georgette et Richard continuent de s'affairer à tenir le conseil et les locataires au fait des activités. Mary Francoli et Mary Simms sont des membres importants du comité exécutif, où elles occupent, respectivement, les rôles de secrétaire et de vice-présidente. Comme toujours, Brodie continue de diriger les travaux entourant la publication de nos bulletins d'information, un outil essentiel nous permettant de garder un contact étroit avec notre communauté.

Évidemment, rien ne serait possible sans l'énergie et le dévouement du personnel d'Options Bytown. Nos employés sont au cœur même de tout le bon travail effectué par notre organisme, jour après jour; l'excellence des services qu'ils dispensent à nos locataires et à notre communauté est indéniable.

Nous ne saurions remercier suffisamment Katy et Akash Sinha de Dharma Developments d'avoir choisi Options Bytown à titre de bénéficiaire de la collecte de fonds Urbana de cette année. Ils sont un exemple à suivre pour celles et ceux qui se donnent comme mission de devenir des agents de changement social.

Nous souhaitons également remercier l'entreprise qui a contribué à l'événement Urbana : Paul Jubinville, de Print Shack et Nathalie Ayotte, notre traductrice. Merci également au graphiste Scott Acker d'avoir créé la magnifique cartouche de titre de notre bulletin d'information, afin de souligner notre 20^e anniversaire.

Nous adressons nos derniers remerciements à nos nombreux bénévoles qui accomplissent tant de tâches importantes : travaux au sein des comités, gestion des centres de ressources, préparation des soupers des Fêtes et de l'Action de grâce, préparation du bulletin d'information, apprentissage de la couture et artisanat, peinture des édifices, travaux de jardinage, livraison de pain et bien plus encore. Nous sommes éternellement reconnaissants pour leur générosité, leur temps et leur énergie.

Enfin et surtout, merci à Mary Francoli d'avoir préparé ce rapport annuel!

