



*« Parce que l'entraide est une responsabilité collective »*



**ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS**  
**RAPPORT ANNUEL 2016-2017**

Rédigé par Gilbert Paris et Donna Levesque

**Déposé à l'AGA du 19 juin 2017**



Rapport annuel 2016-2017 d'Entraide familiale de l'Outaouais  
ISBN (imprimé) : 978-2-9814010-8-3, ISBN (en ligne) : 978-2-9814010-9-0  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017 Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017  
Publié par Entraide familiale de l'Outaouais, 310-B rue Notre-Dame, Gatineau (Québec) J8P 1L1. [www.entraidefamiliale.com](http://www.entraidefamiliale.com)



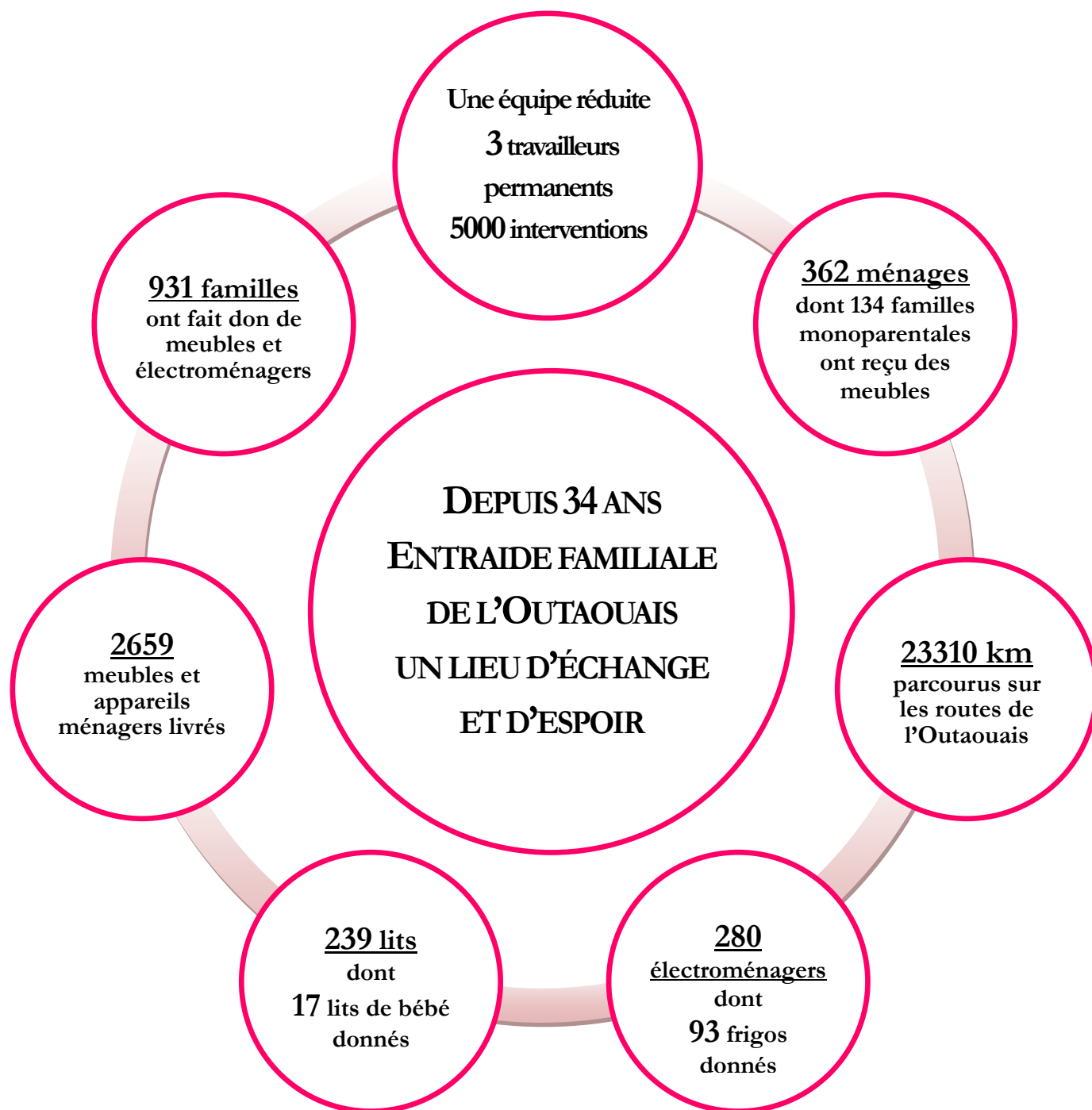


## TABLE DES MATIÈRES

Entraide familiale en bref . . . . .	4
Mot du président . . . . .	5
Les membres du Conseil d'administration au 31 mars 2017 . . . . .	5
Planification stratégique 2017-2020. . . . .	6
Autofinancement – Les Bouchées doubles, Faites vos valises . . . . .	8
Témoignages . . . . .	9
Mot de la directrice générale par intérim . . . . .	10
Les employés permanents s'expriment . . . . .	11
Mercis aux employés temporaires, stagiaires, bénévoles . . . . .	11
Statistiques d'Entraide familiale de l'Outaouais, années 2012 à 2016/17 . . . . .	12
Notre implication dans la communauté . . . . .	13
Entraide familiale de l'Outaouais . . . . .	14



## ENTRAIDE FAMILIALE EN BREF





**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION  
AU 31 MARS 2017**

**Dr. Éric Périard**



**Président**  
Chiropraticien,  
[chirophysiogatineau.com](http://chirophysiogatineau.com)

**M. François Sylvestre**



**Vice-président**  
Co-propriétaire;  
Pastina, Activec, Nuapro,  
Tenue de livre DMS,  
Services Pragma.

**Mme Claude Gauthier**



**Trésorière**  
Directrice de succursale  
Banque Scotia

**Mme Jenny Villeneuve**



**Secrétaire**  
Professeure, La Cité,  
Techniques de réadaptation et  
de justice pénale

**Me Camille Doucet-Coté**



**Administratrice**  
Notaire

**Me Stéphane Riel**



**Administrateur**  
Notaire

**Mme Nathalie Brunette**



**Administratrice**  
Consultante en  
Communications  
[nathalie@nbcommunication.ca](mailto:nathalie@nbcommunication.ca)

**MOT DU PRÉSIDENT**



**Entraide familiale de l'Outaouais :  
Une force au service de notre communauté**

Au nom du Conseil d'administration et en mon nom personnel je tiens d'abord à féliciter et remercier notre directrice générale Madame Donna Lévesque pour les accomplissements et réalisations faits cette année.

Je remercie aussi nos partenaires financiers, en particulier Monsieur Pierre Samson et toute son équipe des Bouchées doubles. Ils ont grandement contribué à la viabilité et à l'avenir d'Entraide familiale de l'Outaouais.

Je veux souligner l'effort et la contribution des deux employés Gilbert Paris et Yan St-Jacques. Ils sont le moteur qui fait fonctionner la machine de notre organisme.

J'exprime ma gratitude envers tous les gens que j'ai côtoyés cette année qui ont contribué à faire grandir Entraide familiale de l'Outaouais et les ménages démunis de notre communauté. Un gros merci aux membres du conseil d'administration pour les efforts et l'énergie qu'ils ont déployés dans la dernière année. Merci!

En terminant, j'aimerais revenir à notre mission, organiser des services d'entraide afin de répondre aux besoins de base des personnes et familles à faible revenu de l'Outaouais par le DON de meubles, appareils ménagers et l'information et l'éducation. Tous ensemble nous pouvons faire une différence.

Merci!

Eric Périard,  
Président du Conseil

Le Conseil d'administration a tenu, en 2016-2017, 11 réunions régulières. L'assemblée générale annuelle et l'assemblée publique ont eu lieu le 16 juin 2016 au 310-B rue Notre-Dame et ont réuni 17 membres



---

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2017-2020

*Convergence, coopérative d'expertes conseils* a reçu le mandat de guider Entraide familiale de l'Outaouais (EFO) en l'accompagnant dans son processus de planification stratégique triennale.

L'ensemble des données a été présentée lors de la rencontre générale du 26 novembre 2016 qui réunissait les membres du conseil d'administration et le personnel.

### Résultats de la consultation

Cette présentation brossait un portrait des points de vue des membres internes face aux sujets suivants :

- Les assises de l'organisme, c'est-à-dire la mission, les objectifs, la vision et les valeurs organisationnelles ;
- L'environnement interne et externe de l'organisme ainsi que les enjeux actuels ;
- Les besoins exprimés par la clientèle et non répondus par EFO; et,
- Les priorités pour les prochaines années.

Les partenaires ont été questionnés sur les sujets suivants :

- Le type de relation qu'ils ont avec EFO ;
- La place occupée par EFO en matière de services de soutien de base aux personnes démunies ;
- Le rôle que devrait jouer EFO; et,
- Les trous de services et les priorités en matière de services de soutien de base aux personnes démunies en Outaouais

---

### • La vision du plan stratégique 2017-2020

En 2020, Entraide familiale de l'Outaouais vise à être :

*« Consolidée et renforcée pour maintenir son offre de membres gratuits »*

---

### • Les axes d'intervention

Quatre axes de développement forgent le plan d'action du plan stratégique :

- Services;
- Développement;
- Collaboration avec le milieu; et,
- Gestion interne.

---

### • Le plan d'action

Le plan d'action sur trois ans qui s'appuie sur des résultats pour chacun des axes de développement afin de réaliser la vision 2020 d'EFO.



---

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE (SUITE)

---

### AXE : SERVICES

---

**OBJECTIF STRATÉGIQUE :**

Consolider les services d'Entraide familiale de l'Outaouais afin d'assurer l'offre de services de soutien de base à la population sur l'ensemble du territoire.

---

**INDICATEURS DE RENDEMENT :**

- Nombre, profil et provenance de la clientèle desservie
- Degré de satisfaction de la clientèle
- Niveau d'efficacité des services

---

### AXE : DÉVELOPPEMENT

---

**OBJECTIF STRATÉGIQUE :**

Assurer l'offre de meubles et d'électroménagers gratuits par le développement d'une entreprise d'économie sociale.

---

**INDICATEURS DE RENDEMENT :**

- Types et nombre de services payants développés
- Niveau de nouveaux revenus générés

---

### AXE : COLLABORATION AVEC LE MILIEU

---

**OBJECTIF STRATÉGIQUE :**

Renforcer les partenariats d'Entraide familiale de l'Outaouais afin d'assurer l'offre de services de soutien de base dans la région.

---

**INDICATEURS DE RENDEMENT :**

- Nombre et types de partenariats développés
- Niveau de collaboration et d'efficacité des partenariats établis
- Niveau de visibilité d'EFO

---

### AXE : GESTION INTERNE

---

**RÉSULTAT STRATÉGIQUE :**

Optimiser les capacités organisationnelles d'Entraide familiale de l'Outaouais pour permettre la réalisation de sa mission.

---

**INDICATEURS DE RENDEMENT :**

- Nombre et types de mesures administratives et démocratiques mises en place
  - Niveau d'efficacité organisationnelle
  - Budget équilibré
-



## AUTOFINANCEMENT

# LES BOUCHÉES DOUBLES

Le 16 mai 2016 a eu lieu au [Giorgio Ristorante](#) du 25 de la Savane à Gatineau, la deuxième édition de la campagne de financement les Bouchées doubles.

À cette occasion, c'est un peu plus 35,000\$ que les quelques 170 membres de la communauté d'affaire présents ont remis à Entraide familiale de l'Outaouais. Cette somme a permis à EFO de continuer sa mission d'aide aux personnes démunies de notre communauté, en leurs donnant des meubles et des électroménagers.

Un grand merci, à toutes les personnes ayant contribué à cette réussite, au comité organisateur et particulièrement à M. Pierre Samson, le président d'honneur. Nos remerciements aussi aux nombreux partenaires/donateurs de la soirée, parmi eux, nous avons pu compter notamment sur Énergie renouvelable Brookfield, la Banque Scotia (Outaouais), 104,7 FM Outaouais, Slush Puppie Canada, InnovaCom – marketing et communication, Groupe conseil Baastel, M. Jean-Yves Guindon – peintre, Les Brasseurs du temps, Le Droit, Samson et associés - CPA/ Consultation inc.



De gauche à droite, M. Éric Périard président du CA de EFO, Jenny Villeneuve, Nathalie Brunette, Claude Gauthier, M. Pierre Samson président d'honneur des Bouchées doubles, Claude Tremblay, François Sylvestre, Donna Lévesque et Brigitte Lagacé

## FAITES VOS VALISES

L'année 2016 a aussi été marquée par une nouvelle activité-bénéfice, le tirage d'un forfait-voyage de 5000\$ en partenariat avec Club voyage Guertin et Innovacom. Le tirage a eu lieu le 7 mars 2017 et l'heureuse gagnante est Madame Sylvie Goneau de Gatineau. Nous remercions nos partenaires et tous ceux qui ont tenté leur chance en achetant un billet. Sur la photo Madame Goneau tout sourire et Gilbert Paris d'Entraide familiale de l'Outaouais.



## MERCI À TOUS!



## TÉMOIGNAGES

Par sa mission de don de meubles, Entraide familiale de l'Outaouais est un maillon indispensable de la chaîne de solidarité de notre région. Nous offrons aux personnes, aux familles démunies des moyens pour qu'ils puissent améliorer leur situation et vivre une vie décente. Voici deux raisons parmi des centaines qui méritent qu'on poursuive nos efforts.

### Des meubles pour garder les enfants

Sophie, nous arrive à sa sortie du centre Portage. Elle revient de loin...8 ans sous l'emprise des amphétamines... 8 années qu'elle tente de laisser derrière.

Sophie est animée par la volonté de remettre de l'ordre dans sa vie, prendre soin de ses enfants, retourner finir son cours, aller travailler, ... retrouver une vie « normale ».

Sophie s'installe à Gatineau avec Jeffrey qui a 6 mois et Jaden, 5 ans. Elle repart à zéro et ils ont besoin d'un milieu stable et agréable. Elle a déjà trouvé un logement et une partie de l'ameublement. Elle est venue nous voir pour obtenir ce qui lui manque ; une table et des chaises pour manger, un four à micro-ondes, une berçante, une commode avec un miroir, des tables de nuit, des vêtements de bébé...

Elle commence une nouvelle vie...

On lui donne les moyens et une seconde chance.

### « Les meubles c'est comme les habits, on peut pas vivre sans... » Fausia

Fausia est une femme intelligente et sensible qui a traversé une séparation difficile. Comme il arrive trop souvent, elle s'est retrouvée à la rue, démunie, avec l'Aide sociale comme source de revenu.

Par où commencer?

Avec l'aide de Logemen'Occupe, elle a loué un logement assez grand pour loger ses 5 enfants. Difficile de trouver un propriétaire prêt à lui faire confiance avec un revenu d'Aide sociale et sans antécédent.

Ensuite ... des lits, des fauteuils, des électros ... Elle est venue nous voir.

« Un logement sans meubles n'est pas un logement, me dit-elle avec son accent, elle parle 4 langues, les meubles c'est comme les habits, on peut pas vivre sans. Avant d'avoir des lits les enfants ne venaient pas longtemps, c'était trop inconfortable. Maintenant ils viennent plus souvent et restent plus longtemps. »

Prochaine étape, le travail, Option femme emploi, formation, CV...

Elle a la force. On lui offre des moyens.

C'est pour ça qu'on est là et qu'on doit continuer !



## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

2016-2017 a été une année de transformation pour EFO. En effet, suite aux différents événements des dernières années dont la coupure dans le financement ainsi que de certains services, tel la Friperie, notre organisation a doublé ses efforts pour consolider les acquis, rationaliser les dépenses et offrir un service tout aussi exceptionnel qu'avant.

Grâce aux employés fidèles qui y travaillent et aux membres du Conseil d'administration qui sont concrètement impliqués dans la stabilité de l'organisme, nous avons su persévérer et avons réussi à ramener Entraide Familiale de l'Outaouais vers une meilleure santé financière.

Nous avons l'immense privilège d'accompagner des familles pour créer un foyer chaleureux pour ceux et celles qui, dans certains cas, risquent l'itinérance ou la perte de la garde de leurs enfants, parce que les moyens pour se meubler ne sont tout simplement pas dans le budget.

Bien que notre désir de partage des ressources d'immobilisation et d'échange de service soit très présent, notre alliance à 3R Québec c'est terminé en décembre 2016. Nous regardons nos options quant à la possibilité de partenariat avec de futurs associés.

Nous nous sommes permis de rêver et bâtir ensemble l'avenir d'EFO en ayant une journée de planification stratégique en novembre dernier. Ceci nous a permis de revoir nos valeurs organisationnelles, notre mission et le pourquoi de notre organisme. Nous sommes heureux d'annoncer qu'Entraide familiale de l'Outaouais, tel que décrit dans sa mission est toujours d'actualité et en demande vus les nombreux besoins dans l'Outaouais. La prochaine étape est de se réunir pour mettre en place un projet d'économie sociale et assurer la pérennité financière de l'organisme, créer de l'emploi et offrir un tremplin de travail en intégration sociale et professionnelle.

Merci à toute cette communauté d'acteurs de changements : les membres du CA, les employés, les donateurs de meubles et d'électroménagers, les donateurs qui supportent financièrement notre organisme et aux membres bénéficiaires des services qui nous permettent d'être sensibles et engagés.



Donna Lévesque, directrice générale par intérim



## LES EMPLOYÉS S'EXPRIMENT

Entraide familiale vit une période de transition. Avec la planification stratégique nous avons élaboré une vision pour l'avenir, c'est encourageant. Entretemps les activités de tous les jours continuent. La demande pour l'aide est là, ce qui démontre que la présence d'Entraide familiale reste nécessaire et est souhaitée. Pour accomplir notre travail, l'implication de bénévoles a des effets positifs. L'addition d'un troisième homme, bénévole, pour aider à effectuer les cueillettes et les livraisons soulage les efforts de l'équipe.

Nous donnons des meubles et de l'espoir.

Dormir dans un lit, garder les aliments au frais, se faire des repas, laver ses vêtements sont des gestes quotidiens faciles à réaliser quand on a les outils. Nous sommes fiers d'accompagner les gens dans ces acquis.

### **Yan St-Jacques:**

**Coordonnateur en ameublement, avec EFO depuis le 24 novembre 2008**

### **Gilbert Paris :**

**Préposé à l'accueil, avec EFO depuis le 12 septembre 2009**



## MERCI AUX EMPLOYÉS EN FORMATION

**Préposé aux meubles et au tri, chauffeur**

**Gilles Gagnon**, subvention salariale d'Emploi-Québec

**Ian Clément**, subvention salariale d'Emploi-Québec

**Kévin Brazeau**, subvention salariale d'Emploi-Québec

**Christian Gaudreault**, subvention salariale d'Emploi-Québec

**Animateur estival**

**Samuel Enright**, emploi-étudiant

## MERCI AUX STAGIAIRES ET BÉNÉVOLES

**Préposé à l'accueil :**

**Frédéric Kabanza** de Réseau Outaouais, réinsertion au marché du travail

**Christine Cousineau** du SACO, travaux communautaires

**Alida Kulumbi** du SITO, stage en milieu de travail

**Bénévoles, préposé aux meubles :**

**Éric Émond** du SACO, travaux communautaires

**René Champagne** du SACO, travaux communautaires

**Bénévoles en arrière-scène pour préparer l'assemblée générale :**

**Yolande St-Jacques, Jade St-Jacques, Chléo Tremblay St-Jacques**



## STATISTIQUES

### MÉNAGES ACTIFS À ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

	2012	2013	2014	2015/16*	2016/17*
Ménages membres	732	749	652	598	362
Anciens membres	356	331	312	230	108
Nouveaux membres	376	418	510	368	254

### NIVEAU D'ACTIVITÉS À ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

	2012	2013	2014	2015/16*	2016/17*
Appels reçus	3 973	4 041	2347	2555	3298
Heures de bénévolat	500	592	877	650	273
Interventions / personnes	15 815	15156	10945	6583	5010
Meubles donnés	4 092	3 945	2976	3029	2659

### L'ÂGE DES MEMBRES D'ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

	2012	2013	2014	2015/16*	2016/17*
0 - 6 ans	414	410	359	288	185
7 - 12 ans	287	231	249	207	98
13 - 17 ans	167	177	135	131	70
18 - 25 ans	132	135	153	102	71
26 - 40 ans	481	429	468	333	187
41 - 55 ans	275	278	259	211	145
56 ans et plus	117	117	119	138	49
Total	1873	1777	1742	1410	814

### TYPES DE MÉNAGE MEMBRES D'ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

	2012	2013	2014	2015/16*	2016/17*
Célibataires	274	291	251	253	148
Femmes monoparentales	223	221	210	170	119
Hommes monoparentaux	23	25	16	12	15
Couples	238	212	175	163	80
Total	758	749	652	598	362

### CLIENTÈLE IMMIGRANTE À ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

	2012	2013	2014	2015/16*	2016/17*
Nombre de ménages immigrants membres	246	277	228	183	97
En proportion des ménages membres d'EFO	33.6%	37%	35%	31%	26.8%

\* Note : La compilation des statistiques change par rapport aux années précédentes. Cette année reflète l'année financière qui couvre d'avril à mars. Les années précédentes couvraient de janvier à décembre.

**CLASSEMENT DU NOMBRE DE MÉNAGES IMMIGRANTS PAR PAYS D'ORIGINE**

	2012	2013	2014	2015/16*	2016/17*
1 <sup>er</sup>	Congo 41	Congo 40	Congo 42	Congo 31	Cote d'Ivoire 18
2 <sup>ème</sup>	Colombie 33	Colombie 32	Haïti 25	Algérie 24	Congo 16
3 <sup>ème</sup>	Burundi 22	Haïti 25	Colombie 22	Colombie 21	Haïti 11
4 <sup>ème</sup>	Cameroun 17	Cameroun 19	Cameroun 17	Burundi 19	Cameroun 8
5 <sup>ème</sup>	Haïti 15	Burundi 18	Algérie 16	Cameroun 13	Colombie 7

**NOTRE IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ**

ORGANISMES	NOTRE IMPLICATION
<b>Réseau Outaouais, SACO et SITO</b>	➤ Accueil de stagiaires, bénévoles, emploi-étudiant, réinsertion sociale et professionnelle
<b>Organismes communautaires</b> , dont Accueil-Parrainage Outaouais, ACEF Outaouais, TROCAO, Centre d'animation familiale, Espoir Rosalie, Le Gîte Ami, La Soupière de l'Amitié, Logemen'Occupe, La Soupe populaire de Hull, Le Centre Alimentaire Aylmer, Maison de la famille de la Petite-Nation, La Manne de l'Île, Les Œuvres Isidore Ostiguy, Mon Chez-Nous, Le Centre Kogaluk, Solidarité Gatineau Ouest, Unies-Vers-Femmes, Libère-Elle, Le Centre Mechtilde, Halte-femme Haute-Gatineau, l'Autre Chez Soi, l'Entourelle, Bouffe Pontiac, l'Amicale des personnes handicapées physiques de l'Outaouais, le Comptoir Emmaüs, les Saint-Vincent de Paul de Gatineau, , les Centres jeunesse de l'Outaouais.	➤ Collaboration quotidienne avec différents organismes ➤ Partenariat en ameublement ➤ Continuum de services (références, suivis, conseils) ➤ Comité d'urgence en cas de sinistres ➤ Rencontres de consultation sur des problématiques communes ➤ Prêt d'équipement et de ressources (système de son, projecteur, etc.) ➤ Distribution de notre bottin de ressources sur les organismes qui répondent aux besoins de base ➤ Distribution de nos dépliants (EFO, frigos neufs) dans les autres organismes et distributions des dépliants de d'autres organismes dans nos locaux. ➤ Relai mutuel d'information dans les médias sociaux
<b>Centraide Outaouais</b>	➤ Bailleur de fonds
<b>Projet Habit de neige et Magasin partage</b>	➤ Partage d'informations et de références
<b>Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais</b>	➤ Bailleur de fonds dans le cadre du Programme de Soutien des Organismes Communautaires
<b>Ministres, députés et Élus municipaux</b>	➤ Rencontres et sollicitations
<b>Emploi Québec</b>	➤ Subventions salariales
<b>Ville de Gatineau</b>	➤ Bottin vert ➤ Comité d'urgence en cas de sinistre
<b>AGAP Vieux Gatineau</b>	➤ Membre

Des dépliants d'informations sur les différentes ressources du milieu vous sont offerts gratuitement. De plus, vous trouverez beaucoup d'informations et de références sur notre site web [entraidefamiliale.com](http://entraidefamiliale.com), sur Facebook à [Entraide Familiale de l'Outaouais](#)



## ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS

**Locataire du 310-B de la rue Notre-Dame,** entrée par la rue Napoléon-Groulx, dans le Vieux Gatineau, au cœur d'une artère commerciale en revitalisation, dans le quartier du Lac Beauchamp. Facile d'accès par le Rapibus et le circuit local 75.

**Don et livraison d'électroménagers et de meubles** aux personnes et familles à faible revenu, membres d'EFO qui en ont fait la demande. Nous livrons les meubles à leur domicile. Souvent nous meublons le domicile au complet. Les inscriptions pour devenir membre et demander des meubles sont sur rendez-vous.

**Pour renseignements 819 669 0686**



### **Heures d'ouverture :**

Lundi, mardi, mercredi : 8h30 à 12h00 et 12h30 à 16h00

Jeudi : 8h30 à 12h00, 12h30 à 17h30 et 18h00 à 20h00