



Entraide familiale
de l'Outaouais



DÉMÉNAGEMENT



TOUT
PROPRE



RAPPORT ANNUEL

2020 - 2021



Le rapport annuel 2020-2021 d'Entraide familiale de l'Outaouais
couvre l'exercice financier du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

MISSION

Organiser des services d'entraide afin d'offrir un milieu de vie et de soutenir les personnes et familles à faible revenu de l'Outaouais, en situation d'itinérance, à risque de le devenir ou en voie de s'en sortir, en répondant à leurs besoins de base par le don de meubles, l'information et l'éducation.

VALEURS

Nous rêvons que la lutte collective contre la pauvreté nous conduise vers une société plus humaine et solidaire dans laquelle les besoins de base de toutes les personnes et familles seront comblés.

TABLE DE MATIÈRES

Message du président

Message du directeur général

Conseil d'administration

Que fait Entraide familiale de l'Outaouais (EFO)?

Réalisations par secteur d'activité

- SPLI
- Cueillettes et livraisons

Équipe de travail

- Employés permanents, employés embauchés suite à un financement ou une subvention.
- Stagiaires
- Bénévoles

Entreprises d'économie sociale

- DEC
- Tout Propre
- ARPE-Québec

Faits saillants

- Notre implication dans la communauté
- Impact - COVID19
- CSAG
- Communication
- Témoignages

Dans le calepin

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Au nom du conseil d'administration, je suis fier de voir l'entreprise de tous les citoyens de l'Outaouais en excellente position tant sur le plan des finances, mais aussi de son rayonnement social et communautaire.

En 2015-2016, comme à chacune des années où je me suis impliqué auprès d'Entraide familiale de l'Outaouais, j'ai eu l'occasion de constater que notre région est généreuse! Cette générosité se traduit par des centaines de gestes, petits et grands, posés quotidiennement. Ce sont d'abord les employés et les bénévoles qui ont, à chaque moment de la journée, le bien-être de la population à cœur! Ce sont surtout les donateurs, ces bienfaiteurs, qui font que nous pouvons, chaque jour, aider des centaines de personnes! Ce sont aussi les organismes, qui travaillent avec Entraide familiale. Ce sont finalement les bailleurs de fonds, qui nous permettent de poursuivre la mission que nous nous sommes donnée. Entraide familiale est au cœur de ce réseau de partage qui a en commun la volonté profonde de faire toujours davantage, pour agir efficacement et alléger la détresse engendrée par la pauvreté. Ceci se traduit par le don de plus de 2501 meubles, ce qui contribue à améliorer la vie de nos citoyens.

Pour faire une différence dans la vie des gens qui sont dans le besoin, EFO doit recueillir énormément, et le conseil d'administration se joint à moi pour remercier chacun des artisans du travail accompli! Nous vous offrons donc un immense merci, à vous qui savez que le fait de tendre la main à quelqu'un peut non seulement changer la vie de celui-ci, mais aussi la vôtre! Nous offrons aussi nos remerciements à tous ceux qui connaissent leur chance et qui prennent le temps d'en faire bénéficier de moins chanceux! Finalement, nous remercions avec tout notre cœur les gens qui savent que la plus petite des bonnes actions, le plus infime geste posé pour soulager le malheur d'autrui, améliore notre monde!

Éric Périard

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Cette année il faut absolument que je remercie mon équipe. Une équipe qui a traversé et relevé plusieurs défis. Des défis qui s'apparentent à de fortes vagues et vous avez tenue le coup. Vous avez résisté aux vents contraires en vous aidant mutuellement, en vous soutenant continuellement afin d'aider sans relâche les plus démunies. Incroyable.

Cette équipe a le désir profond de mettre à l'abri les gens, nos membres de cette détresse liée à la pauvreté ou à l'itinérance. Dans tout ce travail, vous trouvez les moyens de vous animer malgré les obstacles nouveaux ou connus, et ces, quotidiennement. Incroyable.

Nous avons la chance d'avoir une équipe mature et qui est fortement soudée, stable. Cette équipe est capable d'accueillir des stagiaires, de les former et surtout de les intégrer. Une équipe de solutions et d'écoute avec une grande passion.

Je dois évidemment remercier mon Conseil d'administration qui a cru en moi et qui avait mis la barre haute. Ma réponse a été : « avez-vous beaucoup de temps à donner? » Et bien oui! J'ai vraiment un CA qui travail fort, diversifié et qui crois réellement qu'Entraide familiale et son équipe peuvent faire la différence dans ce fabuleux monde du communautaire.

Merci au Conseil, merci aux bénévoles et merci aux employés.

2022 arrive!

David Reny

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Membres du CA :

1. Éric Périard – président
2. Francis Gagné – vice-président
3. Denise Beausoleil – trésorière
4. Camille Doucet-Côté – secrétaire
5. France Gagnon – administratrice
6. Lorena Castillo – administratrice
7. Stéphane Guitard – administrateur
8. Miguel Sanchez - administrateur

QUE FAIT ENTRAIDE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS (EFO)?

Nous luttons chaque jour contre des obstacles afin de desservir un plus grand nombre de ménages dans l'Outaouais en offrant un service de proximité, par le don de meubles. Il s'agit de subvenir à un besoin ponctuel des familles et personnes qui n'ont pas les moyens de se procurer du mobilier.

L'impact que nous avons sur la vie des gens est significatif. D'une certaine façon, nous leur donnons un soutien économique et émotionnel énorme par l'entremise de dons de meubles et d'appareils électroménagers. Une fois le logement meublé, leurs soucis diminuent un peu. Ces meubles représentent la dignité, la capacité de prendre soin de leurs familles et la force de continuer leur lutte pour une meilleure qualité de vie.

Ici, nous devons absolument souligner l'importance qu'ont nos donateurs. Il faut savoir que les meubles que nous donnons sont des meubles que nous recevons en dons de la part des gens de notre communauté. MERCI à vous chères et chers donateurs, citoyennes et citoyens de l'Outaouais!

RÉALISATIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

STRATÉGIE DE PARTENARIAT DE LA LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE

Entraide Familiale de l'Outaouais lutte chaque jour pour le droit à l'ameublement et contre la pauvreté ainsi que l'itinérance. Le projet **SPLI** est un soutien financier à Entraide familiale et aide grandement notre organisme à bonifier notre mission.

L'implication de ce projet dans notre organisme se traduit sous plusieurs formes d'activités : augmentation de 30% en don de meubles, meilleure participation et plus grande implication de notre organisme dans des comités qui luttent contre l'itinérance. Également, par l'entremise de rencontres faites avec d'autres organismes de notre communauté. Sans oublier l'implication de nos travailleuses sociales lors des rencontres individuelles des membres/bénéficiaires.

Participation aux rencontres :

- Rencontres de la concertation en itinérance du Vieux-Gatineau
- Rencontres de coordination du CISSSO sur les mesures d'urgences
- Rencontre aux réunions du CVQ, cGO

Organismes contactés :

- Grands Frères et Grandes Sœurs de l'Outaouais
- Accueil-Parrainage Outaouais
- Centre Actu-Elle
- Association de l'ouïe de l'Outaouais
- Itinérance Zéro
- Groupe entre femmes de l'Outaouais
- Maison communautaire Daniel-Johnson
- Suicide Détour
- Association des Neurotraumatisés de l'Outaouais
- Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais

CUEILLETTE ET LIVRAISON

Voici quelques chiffres qui démontrent le travail accompli par notre organisme afin d'aider les personnes qui ont besoin de meubles.

Tableau qui dresse les activités au sujet des demandes/cueillettes/livraisons de meubles effectuées pour la période d'avril 2020 et mars 2021 **	
Avril 2020- mars 2021	Total
Total des demandes	273
# de personnes	611
# d'adultes	339
# d'enfants	272
Familles	129
Couples	17
Personnes seules	127
# de cueillettes	556
# de livraisons	221
Meubles donnés	1570

** En raison de la pandémie covid-19, aucune demande et livraison de meubles n'ont été effectuées durant les mois d'avril et mai.

Organismes/établissements référents	Ménages
CISSSO	35
Organismes communautaires	62
Organismes publics	7
Internet	19
Famille-ami(e) s	56
Anciens membres	94

Parmi les 62 organismes communautaires référents- % des ménages qui ont été référés par un service particulier	Ménages
Service hébergement/itinérance	45%
Service auprès des femmes victimes de violence conjugale	26%
Service auprès des nouveaux-arrivants	15%

ÉQUIPE DE TRAVAIL

Les
employés
2020-2021



Entraide familiale
de l'Outaouais



David Reny
Directeur général



Valérie Théoret
Agente Communautaire



Dayana Avila Aguilar
Agente de Développement et
déménagement communautaire



Oussama Benari
Agent de projet



Nohra Ibarguen
Agente de communications



Joanie Thibeault
Adjointe administrative



Bénigne Ndikumana
Adjointe administrative



Michael Lacroix
Déménageur



Christian Vaillancourt
Chauffeur - déménageur

STAGIAIRES

Accueillir des stagiaires fait maintenant partie de notre ADN et qui dit stage à EFO dit aussi solide perspective d'emploi. En effet, nous avons reçu 5 stagiaires en 2020-2021, deux d'Emploi Québec en stage d'employabilité et intégration au travail ainsi que trois stagiaires du Service d'Intégration Travail de l'Outaouais (SITO). De ces 5 personnes, 4 ont été retenus en emploi. Nous prenons des stagiaires dans toutes les catégories d'emploi à Entraide familiale, du travail de bureau au transport. Ainsi Christian Vaillancourt Domingue est arrivé pour un stage en employabilité comme d'aide-déménageur, il est maintenant notre principal chauffeur et est abondamment utilisé à plus de 40 heures semaine. Bénigne Ndikumana et Oussama Benari ont débuté par un stage avec le SITO en comptabilité /administration et chargé de projet respectivement. Ils travaillent maintenant à temps plein avec notre organisme. Nous avons reçu aussi Stérine également du SITO qui était d'abord en stage au CSAG puis est passée l'entreprise d'économie sociale « Tout Propre ».

BÉNÉVOLES

La plupart des bénévoles ont travaillé directement au CSAG cette année, EFO trouvant urgent de lancer cette belle aventure et qui demandait énormément de travail avec très peu de moyens. L'un d'eux s'est fortement démarqué par son implication bénévole pour finalement accéder au poste d'administrateur au sein du Conseil d'administration de l'organisme. Un formidable gain pour notre petite entreprise. Merci Miguel Sanchez!

UN NOUVEL ENVOL

Une extraordinaire employée nous a quittés. L'Équipe d'Entraide familiale tiens à remercier Joanie Thibault, pour son dévouement, son implication et son professionnalisme lors de son travail comme adjointe administrative.

NOS ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE

EFO a des entreprises d'économie sociale, ceci dans l'objectif d'appuyer économiquement sa mission globale. Les entreprises sont: Déménagement Entraide Communautaire (DEC), Tout Propre et ARPE-Québec.

DÉMÉNAGEMENT ENTRAIDE COMMUNAUTAIRE



C'est une entreprise d'économie sociale d'Entraide familiale de l'Outaouais (EFO) qui a pris naissance en juin 2018. Le lancement de ce projet et le passage de la tornade en septembre 2018 ont marqué énormément la vie quotidienne d'EFO. Nous avons acquis beaucoup d'expérience en déménageant et entreposant les meubles des familles sinistrées. Nous nous sommes engagés en

corps et âme à assumer la responsabilité communautaire d'aider les personnes touchées par cette tornade dévastatrice. Et nous étions heureux de contribuer à cette belle cause.

L'objectif du DEC est de faciliter les déménagements aux organismes et à leurs membres, ainsi qu'à toute personne nécessitant le service. C'est pour cela que nous avons **des prix standard** qui sont calculés à un coût quand même abordable et compétitif pour tous.

Notre équipe est composée des travailleurs d'expérience, gentils et professionnels. Nous évaluons les besoins des personnes et familles afin de diminuer le stress, le temps d'attente et les coûts du service.

Statistiques DEC - avril 2020 à mars 2021	Total
Déménagements	
Déménagements effectués	89
Nb de kilomètres parcourus	2672,5
Nb de meubles déplacés	1496
Nb d'électroménagers déplacés	221
Nb de boîtes et sacs déplacées	2429
Déménagements-Crise du logement	5
Nouveaux cas de crise de logement	2
Entreposage	
Entreposages effectués	3

TOUT PROPRE



L'effervescence provoquée lors du lancement de la nouvelle entreprise dédiée à l'offre de services de nettoyage a été éclipsée par la pandémie. Les services ont été suspendus pendant cinq mois. Nous avons perdu nos clients existants et deux excellentes employées qui connaissent très bien l'entreprise : Manon et Audrey. Tout Propre a dû redémarrer de zéro : trouver de nouveaux préposés compétents, contacter les anciens clients, développer un nouveau réseau et repenser

nos stratégies de marketing. Le soutien de nos employé(e)s est essentiel pour pouvoir rester sur ce marché. Depuis que nous avons redémarré en août 2020, les gains ont dépassé les pertes. Nous offrons actuellement des services de nettoyage résidentiel et commercial. Heureusement, en début d'année, nous avons décroché des affaires avec certains organismes communautaires partenaires. L'entreprise avance tranquillement et s'adapte aux changements du marché.

ARPE-QUÉBEC



L'année 2020 a vu la naissance d'un nouveau-né dans la famille qui est le fruit d'un partenariat entre Entraide Familiale de l'Outaouais (EFO), et l'Association pour le recyclage des produits électroniques du Québec (ARPE Québec), un partenariat qui vise à collecter les produits électroniques en fin de vie utile, préservant ainsi les ressources naturelles en récupérant les matériaux qui peuvent être utilisés pour fabriquer de nouveaux produits.

Entraide familiale de l'Outaouais se présente comme un point de dépôt accessible aux citoyens et aux industries (citoyens et ICI) de l'ARPE Québec dans la région de l'Outaouais, nous recevons tout genre de produits électroniques que ce soient des petits appareils tels que les téléphones, ou des appareils plus imposants tels que les imprimantes et les téléviseurs.

Sans compter sur l'engagement et la persévérance de l'équipe d'entraide familiale de l'Outaouais, et le soutien des habitants de l'Outaouais, ce projet n'aurait jamais pu exister.

FAITS SAILLANTS

IMPACTÉS PAR LA COVID-19

En plus des effets désastreux sur la santé, la pandémie de la Covid 19 a également perturbé les activités sociales et professionnelles des personnes du monde entier. Pour empêcher la propagation du virus, les gouvernements ont imposé un confinement strict à leurs communautés. Par conséquent, nous devons toutes et tous s'adapter rapidement à la situation. Malgré la pandémie l'équipe d'Entraide familiale de l'Outaouais a poursuivi ses activités afin de répondre à sa mission. Nous étions présents afin de répondre aux besoins essentiels de ceux et celles qui nous ont contactés par téléphone, par courrier, par Facebook ou via notre site Internet. Si bien que la plupart de nos

employé(e)s se sont adaptées au télétravail, nous avons assuré un personnel de base dans nos locaux. L'équipe de déménageurs a continué à rouler.

Nous avons adopté toutes les mesures sanitaires proposées par le gouvernement: le télétravail, l'utilisation permanente de masques, la désinfection des mains, des surfaces et le respect de la distanciation de plus de deux mètres entre les employés qui devaient se présenter au bureau. Définitivement, l'entrée du public a été restreinte.

Bien que plusieurs employé(e)s de EFO aient été testés, heureusement aucun d'entre eux n'étaient positif à la Covid 19. Nous avons optimisé nos forces et nos capacités pour pouvoir aider les personnes dans le besoin de la région.



Entre le mois de mars et le mois de juillet, nous avons soulagé les besoins nutritionnels de plusieurs familles du secteur à travers un projet pilote d'une banque alimentaire dans lequel notre directeur général, David Reny, et son équipe ont investi beaucoup de belles énergies. Le projet de la banque alimentaire, qui se nommait le Centre en sécurité alimentaire de Gatineau (CSAG), a démarré rapidement en raison de la forte demande en besoins alimentaires. Le CSAG a fonctionné pendant quelques mois avec l'aide d'organismes partenaires et notamment de personnes comme Nadine Brousseau, Sterine Siajali, et de nombreux bénévoles qui ont généreusement donnés de leur temps. Nous avons mobilisé 8 réfrigérateurs, 4 congélateurs, tables, chaises, bureaux, étagères. Nous avons mis en place les installations nécessaires pour distribuer la nourriture dans les locaux du sous-sol de l'église Saint Rosaire à Gatineau. À l'été 2020, ce projet a été transféré à un comité composé d'organismes partenaires. Plus de 675 heures de travail!

NOTRE IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

ORGANISMES	NOTRE IMPLICATION
Réseau Outaouais, SACO	➤ Accueil de stagiaires, bénévoles, emploi-étudiant, réinsertion sociale et professionnelle
Organismes communautaires , dont Accueil-Parrainage Outaouais, ACEF Outaouais, TROCAO, Centre d'animation familiale, Espoir Rosalie, Le Gîte Ami, La Soupière de l'Amitié, La Soupe populaire de Hull, Le Centre Alimentaire Aylmer, Maison de la famille de la Petite-Nation, La Manne de l'Île, Logemen'Occupe, Les Œuvres Isidore Ostiguy, Mon Chez-Nous, Habitations partagées de l'Outaouais, 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 grands frères et les grandes sœurs de l'Outaouais, La CVQ Vieux-Gatineau, les Centres jeunesse de l'Outaouais, Moisson Outaouais, Comité Gatineau Ouest (cGO)	➤ 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 dans les autres organismes et distributions des dépliants de d'autres organismes dans nos locaux. ➤ Relai mutuel d'information dans les médias sociaux
Centraide Outaouais	➤ Bailleur de fonds
Projet Habit de neige et Magasin partage	➤ Partage d'informations et de références
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais	➤ Bailleur de fonds dans le cadre du Programme de Soutien des Organismes Communautaires
Ministres, députés et Élus municipaux	➤ Rencontres et sollicitations
SITO	➤ Stages à EFO
Emploi Québec	➤ Subventions salariales
Ville de Gatineau	- Comité d'urgence crise du logement
Croix Rouge canadienne	➤ Collaboration crise du logement
AGAP Vieux Gatineau	➤ Membre

COMMUNICATION

Pendant la dernière année, EFO a intensifié la communication 2.0.

- Nous avons favorisé la communication avec les usagers par l'entremise de nos médias sociaux.
- Nous avons créé de bons liens de confiance. Plusieurs de nos abonnés s'impliquent dans nos campagnes publicitaires. Ils partagent de façon volontaire nos publications.
- On a vu une augmentation grandissante d'abonnés qui a suscité un trafic notable de visiteurs sur notre page web. Une grande partie des demandes de services passe d'abord par nos formulaires en ligne ou par Messenger.
- Nous avons réussi à envoyer une infolettre mensuelle à nos abonnés.

Statistiques de nos pages Facebook et de notre profil

EFO	DEC	TOUT PROPRE	Profil Facebook
2517 abonnés	429 abonnées	529 abonnés	2214 amis

TÉMOIGNAGES DE MEMBRES

Comme toujours, il y a des personnes qui reçoivent nos services et veulent nous souligner leur gratitude.

Voici quelques exemples de messages que nous avons reçus par courriels ou par téléphone de personnes qui voulaient nous démontrer leur reconnaissance :

« Bonjour, nous disons encore merci à EFO ...nous avons reçu les articles de la salle à manger, le bureau et le lit pour notre fille. Ma famille vous dit encore merci »

15 janvier : Une mère monoparentale nous téléphone pour nous dire à quel point elle est soulagée de recevoir notre aide. Elle aime les meubles. Très contente.

3 mars : Un ex-itinérant (c'est comme cela qu'il se décrivait) a téléphoné pour nous dire qu'il est très fier d'avoir son logement avec des colocataires et nous remercie d'avoir fourni tout l'ameublement pour l'appartement.

Bonjour l'entraide!

J'espère que vous allez bien. Je viens par ce courriel vous confirmer que nous avons été livrés hier. Nous avons reçu : Laveuse, sècheuse, miroir, table de chevet, commodes et lits

« Merci infiniment pour ces dons. Toute la famille vous est reconnaissante »

Nous venons de recevoir un appel téléphonique d'une personne chez qui nous avons livré la semaine passée. Il était très heureux de ses articles et tiens à nous remercier que les livreurs ont été très gentils.

DANS LE CALEPIN

AUGMENTER LE NOMBRE D'ADMINISTRATEURS :

Tous les postes au sein du Conseil d'administration sont maintenant pourvus. De plus nous avons un Conseil participatif et cosmopolite, ainsi nous retrouvons 2 personnes issus de l'immigration, 1 membre utilisateur, 1 personne de la fonction publique, deux personnes à leur compte, un étudiant et autant des secteurs communautaires, des affaires que du municipal.

RÉORGANISER LA STRUCTURE INTERNE :

Depuis maintenant 3 ans, la direction travaille sur cette réorganisation. Malgré l'embûche de la perte de 60% de la subvention de Centraide, 2^e plus grand donateur à la mission globale, l'équipe est passée de 3 employés à 12 avec maintenant la participation de 2 travailleuses sociales, une agente aux communications, une vraie technicienne comptable, 1 chargé de projet fort impliqué dans la communauté locale, une agente de développement communautaire directement impliqué à l'aide aux personnes près de l'itinérance et des équipes de livraisons extrêmement efficace : don de meuble, cueillette, entreposage, livraison de toute sorte et déménagements dédiés aux organismes communautaires. Nous avons un personnel polyvalent, qualifié et surtout engagé dans la communauté.

ASSURER LA STABILITÉ DU PERSONNEL :

En 2018, 17 personnes sont « passées » à EFO ce qui est dur pour l'équipe en place. On aurait dit que notre organisme était un tremplin pour les 3 fonctions publiques local. Depuis on a augmenté les avantages sociaux ainsi que les salaires, investie massivement dans la formation, créé de nouveaux postes. Nous avons aussi orienté l'organisme vers ses employés et leurs familles : leurs besoins, leur réalité parfois très différente l'une de l'autre. Bref, faire en sorte que tout ce monde s'accorde le mieux possible.

AUGMENTER LES SOURCES DE FINANCEMENTS ET DU CHIFFRE D'AFFAIRES:

Entraide familiale de l'Outaouais a grandement augmenté ses sources de financements mais aussi a connu une forte augmentation de son chiffre d'affaires passant de 231 000\$ à plus de 541 000\$ en 3 ans ce qui fait une augmentation de 135%. Les nouvelles sources de financements qui s'accompagne d'entente de partenariats sont : la Croix-Rouge, Le Ministère de la Sécurité publique de Québec, la Ville de Gatineau.

À VENIR :

L'année prochaine nous vous parlerons de l'achat d'un camion neuf, de la création d'une 2^e équipe dédiée au transport à temps plein, pas seulement à temps partiel, aussi de notre déménagement dans des locaux mieux situés et plus grands et finalement de la création d'un centre de formation en réparation d'électroménager sans oublier une nouvelle planification stratégique.