



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

**Comité permanent des ressources humaines, du  
développement des compétences, du  
développement social et de la condition des  
personnes handicapées**

---

HUMA • NUMÉRO 048 • 2<sup>e</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 24 mars 2015**

—  
**Président**

**M. Phil McColeman**



## Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

Le mardi 24 mars 2015

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Phil McColeman (Brant, PCC)):** Bonjour mesdames et messieurs et bienvenue à la 48<sup>e</sup> séance du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées. Nous poursuivons aujourd'hui notre exploration du potentiel de la finance sociale au Canada.

Durant la première heure, nous entendrons les témoignages de M. Naveed Chaudhry, directeur exécutif, et M. Jagdeep Kailey, directeur des Services d'établissement, du Peel Multicultural Council. Nous accueillons aussi Mme Carole Gagnon, vice-présidente des Services communautaires, de Centraide Ottawa, et M. Bill Crawford, directeur exécutif, et M. Peter Costello, directeur des opérations, Compétences culinaires, de la Eden Community Food Bank.

Après cette première heure de témoignages, nous consacrerons la deuxième heure aux affaires du comité.

Commençons. Chacune de vos organisations bénéficiera d'un maximum de 10 minutes pour présenter un exposé. Je vais vous chronométrer et je vous ferai signe lorsqu'il vous restera une minute avant d'atteindre le maximum de 10 minutes qui vous est accordé.

Nous allons commencer par le représentant du Peel Multicultural Council chargé de présenter la déclaration préliminaire de l'organisation.

**M. Naveed Chaudhry (directeur exécutif, Peel Multicultural Council):** Merci, monsieur le président.

Au nom du Peel Multicultural Council, de son conseil et de son personnel, je tiens à remercier le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de nous permettre de lui présenter notre projet d'entreprise sociale.

Je veux profiter de l'occasion pour vous présenter notre organisation. Le Conseil multiculturel de Peel, le PMC, qui a été fondé en 1977, élabore et met en place des stratégies novatrices pour aider et habiliter les nouveaux arrivants, les membres des minorités raciales et d'autres membres de communautés marginalisées afin qu'ils atteignent l'autosuffisance. Il s'agit d'un organisme de bienfaisance sans but lucratif qui fait la promotion d'une société multiculturelle harmonieuse et facilite l'établissement des nouveaux arrivants au Canada.

Nous oeuvrons depuis longtemps dans la région de Peel. Nos trois principaux domaines de service sont l'établissement des nouveaux arrivants, la promotion de la diversité ethnoculturelle, de l'équité et de l'égalité et le renforcement des capacités communautaires. Cette

entreprise sociale relève du troisième aspect, soit le renforcement des capacités communautaires.

Pour ce qui est de nos réalisations, comme vous pouvez voir, à nos débuts, soit il y a environ 38 ans, nous oeuvrons dans le domaine de l'éducation et de la sensibilisation publiques, et principalement dans les domaines de l'équité, de l'égalité, de la diversité, des relations raciales et de la justice sociale. Nous avons été des pionniers dans le domaine du partage culturel et de l'appréciation des cultures grâce à l'organisation de festivals et d'événements multiculturels et à la promotion de la participation civique des nouveaux arrivants au Canada. Si je ne me trompe pas, cela signifie que, de toutes les régions, nous sommes celle qui affiche le plus haut pourcentage d'élus fédéraux et provinciaux nés à l'étranger. Le niveau de participation est assez élevé dans notre région.

Pour ce qui est du renforcement communautaire, nous avons créé et facilité la mise sur pied de nombreux groupes communautaires. Nous avons mis en place des services de quartier dans la région de Meadowvale et avons créé 112 unités de logement sans but lucratif, qui possèdent maintenant leur propre conseil d'administration.

Nous fournissons des services d'établissement depuis 1985. Nous avons commencé en offrant des services de développement de l'emploi en anglais, langue seconde, puis avons offert des cours de langue, soit le programme CLIC. Nous offrons maintenant des services d'information, d'orientation et d'aiguillage, des ateliers pour la recherche d'emploi, des cours de langue améliorés assortis d'une structure de transition vers l'emploi, des liens communautaires pour les jeunes et les adultes et des programmes d'établissement à l'intention des nouveaux arrivants.

Ces programmes nous permettent d'aider les gens de la collectivité de Meadowvale, où nous sommes situés, dans la circonscription Streetsville—Mississauga, de M. Brad Butt. Nous offrons ces services de façon très efficiente et nous avons constaté que notre député nous offre un excellent soutien. Il est toujours prêt à aider les organisations communautaires de sa circonscription et il travaille toujours très dur pour la collectivité.

Pour ce qui est des services, comme je viens de le dire, nous offrons des cours de langue et du soutien à l'emploi. Dans le domaine du soutien à l'emploi, non seulement nous offrons des cours de formation, mais nous aidons aussi nos clients en leur offrant des services de placement et de jumelage professionnel. De plus, nous offrons aux nouveaux arrivants des services d'établissement financés par la province. Ce financement nous permet d'aider les nouveaux arrivants qui sont devenus des citoyens canadiens et qui n'ont donc plus accès aux services financés par CIC. Ils ont accès à ces services par le truchement de ce programme.

Quant au programme des liens communautaires, ce programme nous permet de réunir des nouveaux arrivants avec des mentors déjà établis de la région, qui les aident à créer des réseaux et les guident dans le cadre du processus d'établissement.

Le projet d'entreprise sociale du PMC est en cours d'élaboration. Je vais vous expliquer où nous en sommes rendus dans le cadre de ce processus.

L'objectif de l'initiative d'entreprise sociale du PMC est d'offrir d'excellents produits et services sociaux et de répondre aux besoins de la collectivité auxquels notre structure de financement actuelle ne permet pas de répondre, de faire avancer notre mission sociale et de contribuer à la longévité du PMC. Notre initiative d'entreprise sociale nous permet d'obtenir trois résultats.

Comment nous sommes-nous engagés dans ce processus? Au début de 2014, le PMC a décidé d'explorer la possibilité d'utiliser l'entreprise sociale comme outil pour répondre aux nouveaux besoins en matière de services dans la collectivité, dans notre région, et pour assurer la durabilité de l'organisation.

• (1535)

Nous avons défini trois idées d'entreprise sociale et réalisé des études préalables de faisabilité: une entreprise sociale d'aide juridique, de services d'immigration et de services connexes, une entreprise sociale de formation en informatique et une entreprise sociale de service de réparation d'ordinateur.

Tous ces domaines sont liés aux forces du PMC. Le PMC compte aussi un très bon service de TI; c'est donc pour cela que nous avons choisi ces domaines. Selon les projections financières — que vous trouverez plus loin, dans la présentation — et compte tenu du lien étroit avec le genre de services que nous fournissions déjà, nous avons opté pour une entreprise sociale d'aide juridique, de services d'immigration et de services connexes.

Pourquoi estimons-nous être prêts à relever ce défi? La direction du PMC a reçu une formation complète sur l'élaboration et la prestation de services sociaux. Cette formation a été fournie par la région de Peel. Une formation d'orientation a été offerte au conseil et au personnel du PMC afin de leur inculquer la notion d'entreprise sociale dans le but qu'ils y souscrivent. Le PMC a intégré cette question dans son plan stratégique de 2015-2020.

Comme je l'ai déjà dit, le PMC a réalisé des études préalables de faisabilité et, à la lumière des projections financières et compte tenu de l'harmonisation avec nos services, nous avons choisi cette entreprise non seulement parce que nous étions attirés par cette idée précise, mais parce que nous avions de bonnes raisons de le faire.

Le PMC compte déjà dans son effectif des techniciens juridiques et des consultants en immigration accrédités — même s'ils ne pratiquent pas à ce titre pour nous, actuellement —, des travailleurs spécialisés dans l'établissement des immigrants, des interprètes et des traducteurs. Nous possédons les capacités techniques requises pour offrir ces services.

Le PMC a suffisamment d'espace dans ses bureaux actuels pour aménager un endroit où seront offerts les services de l'entreprise sociale. Nous avons tissé de bons liens avec la collectivité. Environ 75 organisations sont membres du PMC, et, nous-mêmes appartenons à un certain nombre de réseaux, y compris le Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants, qui est un organisme-cadre de services d'établissement dans la province de l'Ontario.

Une des raisons pour lesquelles nous avons opté pour une entreprise sociale d'aide juridique, de services d'immigration et de services connexes, c'est que, dans le cadre de diverses consultations

communautaires, nous avons constaté qu'il y avait un besoin au sein de notre collectivité pour ce genre de services qui seraient à la fois rentables et faciles d'accès. Une étude de faisabilité a été réalisée, et il en est ressorti la même chose. Ce projet est étroitement lié à ce que nous faisons déjà, et les services offerts dans le cadre de l'entreprise sociale, comme je l'ai déjà dit, seraient offerts par des techniciens juridiques et des consultants en immigration accrédités, ce qui signifie que les clients pourront faire confiance aux services offerts. Les membres de la collectivité font déjà beaucoup confiance aux services offerts par PMC dans ce domaine.

Parmi les services que nous prévoyons offrir dans chacun des trois domaines choisis pour notre projet d'entreprise de services sociaux, mentionnons les suivants: la Cour des petites créances, la Cour de justice de l'Ontario en vertu de la Loi sur les infractions provinciales, les infractions punissables par procédure sommaire pour lesquelles la peine maximale ne dépasse pas six mois d'emprisonnement, les tribunaux administratifs, y compris la Commission des services financiers de l'Ontario, des services aux propriétaires et locataires pour les petits et moyens propriétaires et des services de règlement extrajudiciaire des différends, soit des services de médiation et d'arbitrage.

• (1540)

**Le président:** Il vous reste environ une minute, monsieur.

**M. Naveed Chaudhry:** D'accord.

Parmi les autres services liés à l'immigration, mentionnons la préparation de formulaires, les visas de visiteur, la catégorie de l'expérience canadienne, le Programme des candidats provinciaux et les visas de visiteur et d'étudiant. Ces étudiants représentent une bonne partie de la population des établissements d'enseignement de notre région. Il y a environ de 3 000 à 4 000 étudiants au Collège Sheridan et au campus de Mississauga de l'Université de Toronto.

En ce qui concerne les services connexes, nous offrirons des services de traduction, de documentation, d'interprétation et d'aide à la recherche de logements abordables. Nous organiserons aussi des services de transport pour aller chercher à l'aéroport des investisseurs nouveaux arrivant au Canada. Il s'agit d'un service demandé.

Si vous examinez les projections financières, les recettes estimées sur trois ans s'élèvent à 468 000 \$. On prévoit que les coûts permanents au cours des trois premières années seront de 445 000 \$. Par conséquent, les profits nets estimés de l'entreprise au cours des trois premières années s'élèvent à 23 000 \$. L'entreprise n'aura pas besoin d'aide financière de bailleurs de fonds durant la troisième année. Le profit net estimé au cours des cinq premières années s'élève à 141 000 \$.

Dans cinq ans, nous générerons donc des profits d'environ 70 000 \$, qui pourront être réinvestis dans la collectivité.

**Le président:** Merci beaucoup de nous avoir présenté votre exposé.

Nous allons maintenant passer à Mme Gagnon, de Centraide Ottawa.

**Mme Carole Gagnon (vice-présidente, Services communautaires, Centraide Ottawa):** Bonjour, mesdames et messieurs.

[Français]

Au nom de Centraide Ottawa, je suis ravie de contribuer à votre réflexion sur le rôle de la finance sociale au Canada.

[Traduction]

Selon nous, l'objectif de la finance sociale, c'est d'attirer de nouveaux participants, de trouver de nouvelles sources de financement et de favoriser des changements positifs et significatifs dans nos collectivités. Nous comprenons qu'il y a beaucoup à faire pour tirer parti de ce terrain fertile et créer un environnement législatif habilitant.

Centraide Ottawa réfléchit aussi au rôle que peut jouer la finance sociale, tout comme bon nombre d'autres de nos collègues partout en Amérique du Nord, et ce, pour de très bonnes raisons. Les modes de financement traditionnels des interventions sociales vivent une grande transformation. Bon nombre de facteurs continueront à exercer des pressions sur le financement gouvernemental des services sociaux.

Une autre dynamique en jeu concerne l'importante transformation actuelle du domaine philanthropique. Les donateurs sont de moins en moins motivés simplement pour des raisons caritatives et par sens du devoir. Ils veulent de plus en plus savoir quel est l'impact de leur contribution, ce qui, selon nous, est une bonne chose.

[Français]

Tous ces éléments nous permettent de réaliser péniblement que ceux qui investissent dans le secteur des services sociaux ne peuvent plus se serrer la ceinture et attendre des jours meilleurs.

[Traduction]

Nous faisons tous l'objet d'un examen plus minutieux et nous devons faire rapport à nos actionnaires sur les résultats de notre orientation et de nos décisions en matière de financement. La réalité à laquelle nous n'avons pas encore fait face, c'est que le système que nous avons bâti ensemble pour offrir des services sociaux au pays a été conçu pour une période depuis longtemps révolue.

La juxtaposition de ces deux dynamiques fait en sorte qu'il est très difficile pour chacun d'entre nous de faire les choses différemment avec les ressources qui nous sont confiées. Par conséquent, nous avons la responsabilité d'investir dans l'évolution du secteur des services sociaux afin de pouvoir réagir aux besoins changeants, mesurer les résultats obtenus et rendre compte de notre travail aux donateurs et aux bailleurs de fonds.

[Français]

Compte tenu de ces dynamiques, nous nous demandons tous, à Centraide Ottawa, et plus particulièrement dans l'ensemble du mouvement, comment nous pouvons continuer à financer nos communautés et à susciter du changement au sein de celles-ci. Comment pouvons-nous faire preuve de direction en aidant notre secteur à prospérer?

[Traduction]

J'admets que nous ne sommes pas encore sûrs que la finance sociale soit « la » réponse. Nous comprenons que ce domaine est encore jeune et que les risques sont inhérents. Mais, en même temps, Centraide Ottawa s'est engagé à examiner le potentiel de la finance sociale, et voici pourquoi.

Premièrement, selon nous, la finance sociale, dans son expression la plus générale, permettra d'attirer de nouvelles sources de financement dont notre secteur a besoin. Nous avons eu vent des projections de la RBC et d'autres intervenants en ce qui concerne l'intérêt suscité par ce genre d'investissement, et ce serait une erreur de laisser cet argent sur la table pour qu'il finisse par servir ailleurs.

Il est certain que nous considérons la question de l'investissement de capitaux privés comme une occasion pour avoir de nouvelles

conversations avec nos donateurs de longue date, car nous parlons déjà d'investissement avec bon nombre d'entre eux. Le potentiel d'attirer de nouveaux intervenants dans le cadre de nos travaux est là, et requerra une plus grande mobilisation au sein de tous les secteurs. Les instruments de finance sociale, comme l'investissement dans des entreprises sociales et certains des éléments les plus fondamentaux des obligations à impact social, sont des domaines où nous avons déjà commencé à expérimenter et où nous avons obtenu de très bons et très intéressants résultats. Cela m'amène justement à mon prochain point.

Je crois qu'un certain nombre de témoins que vous avez déjà reçus — je crois que vous avez tenu 48 réunions — vous ont déjà dit que, actuellement, le secteur des services sociaux est tout particulièrement prêt à accueillir des investissements, ce qui constitue pour nous un très net désavantage, compte tenu de la nouvelle réalité. Je ne veux pas présumer qu'il est plus facile d'obtenir des résultats dans les domaines de l'environnement ou de la santé, où l'on envisage aussi d'adopter des instruments de finance sociale, mais je crois qu'on peut dire sans se tromper qu'il y a, dans ces secteurs, une tradition beaucoup plus marquée de recours à des pratiques fondées sur des données probantes.

Les secteurs des services sociaux ne s'intéressent que depuis peu à cette question, en partie parce que ce n'est que récemment que les bailleurs de fonds ont commencé à investir dans ce secteur dans le cadre de nos contributions financières. Demandez à n'importe quel intervenant des domaines de la santé ou de la durabilité environnementale, et il vous dira que les recherches, les évaluations et la mesure font partie intégrante des coûts d'investissement. Lorsque Centraide Ottawa a adopté une mission fondée sur l'impact social, il y a une quinzaine d'années, je ne suis pas sûre que nous comprenions ce qu'il faudrait pour aider notre secteur à mesurer de façon constante et efficace les résultats de nos travaux collectifs.

● (1545)

Il y avait peu d'outils de mesure disponibles, et il est évident que les outils accessibles n'étaient pas bien compris, ni utilisés et appliqués de façon uniforme. Nous pouvions vous dire combien de personnes participaient à un programme, combien il y avait de personnes sur la liste d'attente, mais nous pouvions difficilement dire si nos programmes contribuaient vraiment aux résultats sociaux escomptés.

Au cours des dernières années, notre capacité de préparer des rapports de programme nous a permis de fournir des résultats au niveau communautaire. Le domaine de la mesure commence seulement à prendre de l'ampleur au sein du secteur des services sociaux. Selon nous, les outils de finance sociale seront un autre cadre et une nouvelle impulsion qui accélérera cette évolution en vue de mesurer l'impact de nos activités.

Enfin, la finance sociale repousse les limites de notre approche cloisonnée traditionnelle en matière de changement social. Il a été prouvé à maintes reprises que très peu d'enjeux sociaux complexes peuvent être résolus par un seul secteur. Dans le cadre de nos travaux, nous devons souvent nous tourner vers les forces, les actifs et les points de vue des gouvernements, des entreprises et de la collectivité. Nous faisons le plus de progrès lorsque nous travaillons en harmonie. Nous croyons aussi que la finance sociale permettra d'intégrer de nouveaux partenaires dans le secteur.

Pour terminer, je vais vous laisser sur trois réflexions.

Premièrement, le financement philanthropique et gouvernemental ne sera pas suffisant pour nous permettre de relever les défis sociaux auxquels nous sommes confrontés. Nous devons élargir notre bassin de ressources et assumer nos responsabilités afin d'obtenir de meilleurs résultats. La finance sociale n'est peut-être pas parfaite, mais c'est une solution digne d'un examen sérieux.

Deuxièmement, le système de prestation des services sociaux actuel a été créé pour une autre époque et n'est pas durable. C'est un système que nous avons bâti, et maintenant, en tant que fondateurs, nous devons participer à sa réinvention responsable et durable.

Troisièmement, même s'il est très probable que les instruments de finance sociale que nous examinons actuellement évolueront au cours de la prochaine décennie, ils ne le feront que si on les met en pratique et à l'essai. Nous avons grandement besoin de l'apprentissage que nous en tirerons.

À l'égard de chacun de ces aspects, nous ferons notre part, mais il faut que le gouvernement fasse aussi la sienne.

[Français]

Je vous remercie de votre attention. Je serai maintenant heureuse de répondre à vos questions.

[Traduction]

**Le président:** Merci de votre exposé.

Pour être clair, il s'agit de notre septième séance sur la question de la finance sociale.

**Mme Carole Gagnon:** Oh, je suis désolée.

**Le président:** Cependant — permettez-moi de vous l'expliquer — il s'agit de notre 48<sup>e</sup> séance de la 41<sup>e</sup> législature.

**Mme Carole Gagnon:** Je savais que j'avais entendu « 48 » quelque part.

**Le président:** Nous comptons les séances à partir du début des législatures. Nous avons donc tenu 48 séances, et il s'agit de notre 7<sup>e</sup> sur cette question.

Je voulais simplement le préciser.

**Mme Carole Gagnon:** Merci de cette précision.

**Le président:** Monsieur Crawford, allez-vous prendre la parole au nom de votre organisation?

**M. Bill Crawford (directeur exécutif, Eden Community Food Bank):** Oui, merci.

Merci au comité et à notre député, Brad Butt, de nous avoir invités à venir parler du travail de la Eden Community Food Bank et de la finance sociale du point de vue des organismes de bienfaisance, soit de notre point de vue.

Je vais commencer en vous parlant un peu de mes antécédents. On m'a qualifié pour la première fois d'entrepreneur il y a environ 20 ans. J'avais alors fondé et lancé une organisation de bienfaisance sans but lucratif qui venait en aide aux jeunes à risque. À l'époque, je m'étais dit: « Pourquoi m'appelle-t-on un entrepreneur? Je ne suis pas un homme d'affaires. Je n'ai pas lancé d'entreprise. Je n'ai pas d'investisseurs ». Il reste que j'ai recueilli des millions de dollars au fil des ans afin d'aider les itinérants et les jeunes à risque à améliorer leur sort. J'étais — et je suis resté — ce que les gens appellent maintenant un entrepreneur social. Mes investisseurs étaient des donateurs, et le rendement du capital investi que je promettais et que j'offrais était le rendement social lié au fait que nous améliorions le sort des gens.

Avant, les gens finançaient les organismes de bienfaisance qu'ils aimaient ou une organisation visant des objectifs qui les intéres-

saient, par exemple, un refuge pour les femmes victimes de violence ou une banque alimentaire, et ils faisaient un don sans s'attendre à quelque chose de précis en retour ni à des rapports sur les résultats obtenus. La relation était beaucoup plus simple: l'organisme de bienfaisance faisait le travail, et le donateur faisait un don à l'appui de ce travail. Point à la ligne.

De nos jours, les gens s'attendent davantage à ce que leurs dons permettent de vraiment changer les choses, souvent à un changement précis et plus durable. En outre, ce changement ou ces résultats doivent être mesurés et faire l'objet de rapports. Des donateurs individuels aux fondations familiales, en passant par Centraide et les autres grands bailleurs de fonds, tous ont commencé à demander des résultats et la mesure des progrès réalisés en vue de l'atteinte des résultats escomptés. Cela a créé une nouvelle dynamique, une relation bidirectionnelle, où les organismes de bienfaisance sont plus redevables aux investisseurs quant au rendement social des investissements. Je crois que le secteur de bienfaisance et ceux qui l'appuient sont prêts pour un changement.

Je travaille pour la Eden Community Food Bank. Nous sommes en période de transition. Nous ne sommes plus simplement une banque alimentaire. Nous avons abandonné le modèle traditionnel de banque alimentaire — qui consiste principalement à recueillir et à distribuer des aliments dans le cadre d'une intervention à court terme visant à répondre aux besoins immédiats des gens qui ont faim — pour adopter un nouveau modèle de centre alimentaire communautaire qui fournit une intervention à plus long terme et plus durable pour vaincre la faim et subvenir aux besoins des familles qui ont faim dans l'ouest de Mississauga. Ce sont les projets d'entreprise sociale ainsi que notre nouveau programme de paniers de fruits et légumes frais qui nous ont entraînés dans cette nouvelle direction.

Les organismes de bienfaisance cherchent de nouvelles façons de générer des revenus pour accroître leur impact communautaire. L'argent de donateurs n'est plus aussi accessible qu'avant. Les demandes de plus en plus nombreuses que reçoivent les principaux bailleurs de fonds signifient souvent qu'un plus grand nombre d'organisations obtiennent un financement moins élevé. Actuellement, la plupart d'entre nous mettent sur pied nos propres initiatives. Nous utilisons les modèles éprouvés que nous trouvons et nous faisons ce que nous pouvons à partir de là. Un cadre national sur l'élaboration de projets d'entreprise sociale, la délimitation d'un espace de finance sociale ou même la création d'un nouveau type de société, d'une nouvelle identité, différente de celle des organismes de bienfaisance et des organisations sans but lucratif, nous fourniraient le tremplin dont nous avons besoin pour réussir cette transition.

Nous avons aussi parlé de mesure et de la façon dont nous mesurons notre travail. Je crois qu'il serait aussi utile de mettre en place un mécanisme de mesures complet, uniforme et universel, parce qu'il existe tellement d'outils de mesure disponibles. Un outil de mesure unifié utilisé par tous les intervenants serait utile tandis que des politiques et des programmes liés à la finance sociale sont définis au Canada.

Les limites actuelles auxquelles les tenants de la finance sociale sont actuellement confrontés découlent des règles strictes de l'Agence de revenu du Canada en matière de participation des organismes de bienfaisance aux occasions de finance sociale. Il y a de la confusion au sujet de la notion d'activités commerciales complémentaires, et les conseils des organismes de bienfaisance craignent les règles de l'ARC. Le risque de perdre le statut d'organisme de bienfaisance fait en sorte qu'il est difficile pour ces organisations de saisir les occasions de finance sociale.

J'ai été conseiller dans le cadre du démarrage d'un service de pastorale à l'intention des jeunes à risque qui exploitait un café. Lorsque nous avons présenté une demande d'enregistrement en tant qu'organisme de bienfaisance, notre demande a été refusée deux ou trois fois parce que les responsables croyaient qu'il s'agissait d'une entreprise qui n'avait pas fonctionné et qui tentait d'obtenir un allègement fiscal, alors que, il y a 10 ou 15 ans, nous étions aux premières lignes et à la fine pointe de cette tendance des entreprises sociales et que nous fournissions du travail à des jeunes à risque.

● (1550)

Au bout du compte, au Canada, la finance sociale est un domaine encore relativement peu connu. Dans le secteur sans but lucratif et celui des organisations de bienfaisance, il faudrait faire beaucoup plus de sensibilisation sur la finance sociale et faire en sorte qu'il soit facile pour les organisations de faire des essais. Essentiellement, il faudrait plus de personnes du milieu des affaires qui ont à cœur le développement social, un endroit où l'entrepreneuriat et la bienfaisance s'unissent et où les gens peuvent travailler en collaboration.

Un des obstacles que j'entrevois, c'est que, au Canada, les entreprises, les fondations et même les particuliers ont un budget limité à consacrer aux organisations de bienfaisance. Si nous permettons à des sociétés d'investir en vue d'obtenir un rendement plutôt que de simplement faire des dons à un organisme de bienfaisance, cela pourrait réduire l'enveloppe des dons au Canada. Je veux simplement vous en avertir. On demande aux fondations de mettre de côté un certain pourcentage de leurs fonds pour des projets d'entreprises sociales. Encore une fois, cela signifie qu'il y aura moins d'argent pour les organismes de bienfaisance qui présentent des demandes. Et même dans le cas des particuliers, si on leur donne la possibilité de verser un vrai don assorti d'un rendement social ou de faire un don pouvant leur rapporter un profit, ce sera une décision difficile à prendre pour les Canadiens, qui ont des ressources limitées.

Je vais céder la parole à Peter, qui vous parlera précisément de nos programmes.

● (1555)

**M. Peter Costello (directeur des opérations, Compétences culinaire, Eden Community Food Bank):** Merci.

Je veux vous parler un peu des activités et du travail que nous faisons sur le terrain.

Nous travaillons dans l'ouest de Mississauga, dans une région qui compte environ un quart de millions de personnes. Du nombre, on peut considérer qu'environ 17 %, ou 40 000 personnes, sont des utilisateurs potentiels du système de banques alimentaires ou des personnes en situation d'insécurité alimentaire. Nous nous occupons beaucoup de ce qu'on appelle la « malnutrition moderne ». La malnutrition moderne, c'est le fait que nous mangeons trop, trop d'énergie, et que nous semblons la stocker beaucoup. Nous avons tendance à manger les mauvaises choses.

Dans notre collectivité, nous avons mis sur pied une cuisine communautaire d'apprentissage, où des clients de la collectivité viennent... ou simplement des gens de la collectivité, pas juste des clients. Nous leur montrons à préparer des repas sains. Nous offrons ce service gratuitement et nous permettons aux participants de repartir à la maison avec ce qu'ils ont préparé. Nous obtenons beaucoup de soutien d'un grand nombre d'entreprises et de la collectivité aussi.

Nous exploitons aussi deux ou trois entreprises sociales, dont l'une, le programme des paniers de fruits et légumes frais, a

beaucoup de succès. Dans le cadre de ce programme, nous livrons des aliments à prix très bas aux gens de la collectivité. Nous faisons en sorte qu'il y a plus de fruits et de légumes frais dans la collectivité. Nous aidons ainsi la collectivité à lutter contre beaucoup de problèmes de santé et de problèmes humains liés à l'insécurité alimentaire. Je suis sûr que vous connaissez déjà beaucoup de ces problèmes, comme l'obésité et la malnutrition, les hauts taux de décrochage, les problèmes liés au bien-être des enfants et les problèmes de mobilité sociale, qui sont tous liés à la faim et à l'endettement. Ce sont des enjeux auxquels nous nous attaquons. Nous exploitons aussi une entreprise sociale dans le cadre de laquelle nous travaillons avec d'autres organisations de bienfaisance, qui bénéficient peut-être d'un financement partiel en matière d'alimentation, comme le Living Arts Centre de Mississauga. Les gens du centre se rendent dans la collectivité pour offrir leur programme artistique, et nous fournissons des repas sains dans le cadre de ces activités. Nous tirons des revenus de ce programme. Le programme des paniers de fruits et légumes frais est un programme financièrement indépendant dans le cadre duquel le revenu de vente dépasse tout juste les coûts opérationnels, ce qui nous aide à soutenir notre croissance.

Voilà donc le genre de programmes que nous offrons. En ce qui concerne les défis auxquels nous sommes confrontés — et je sais qu'il nous reste peu de temps —, même si nous sommes la plus grande organisation qui lutte contre l'insécurité alimentaire, nous ne joignons encore qu'environ 0,6 % de notre population. Et nous sommes la plus grosse organisation qui sert le quart de millions de personnes dont j'ai parlé.

Notre principal défi, ici, concerne notre capacité d'expansion. C'est là où la finance sociale pourrait vraiment nous aider: l'expansion. De quelle façon pouvons-nous répondre efficacement aux besoins des 20 % de notre population? C'est notre objectif.

Vous avez probablement beaucoup de questions à nous poser. Je crois que c'est à ce moment-là que nous pourrions éclaircir davantage les choses.

**Le président:** Merci de votre exposé.

Nous allons maintenant passer aux questions des membres.

Nous allons commencer la première série de questions de cinq minutes par Mme Sims.

**Mme Jinny Jogindera Sims (Newton—Delta-Nord, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier tous les témoins, qui sont venus ici nous transmettre leur point de vue et nous raconter leur histoire.

Ma première question est destinée à Carole Gagnon.

Pour commencer, Carole, comme je l'ai fait pour les autres, je tiens à vous remercier d'être là aujourd'hui.

Le 12 mars, Margot Young du Syndicat canadien de la fonction publique a comparu devant nous. Vous la connaissez peut-être. Elle a exprimé beaucoup de réserves au sujet de la finance sociale. Je vais la citer, et je vous demanderai ensuite de me dire ce que vous en pensez:

Nous jugeons également très sévèrement les entreprises qui en font la promotion. Le fait que la financiarisation des services sociaux publics aggrave la situation sur le terrain a pour résultat de permettre à certaines personnes de s'enrichir à la faveur de programmes publics destinés à venir en aide aux personnes les plus défavorisées de la société.

À notre sens, le pire aspect de l'initiative de la finance sociale est ce qu'on appelle l'obligation à impact social.

Elle a dit que cela permet au gouvernement de reporter le moment où il paiera pour les services sociaux nécessaires. Elle a ajouté ce qui suit:

Il s'agit d'une espèce de mariage cynique entre l'opportunisme financier des investisseurs et la volonté des gouvernements de rayer des comptes publics de l'exercice en cours des coûts pourtant engagés pendant cet exercice.

Les obligations à impact social misent sur des fonds du secteur privé pour investir dans des services sociaux avec la promesse d'un remboursement par le gouvernement quatre ou cinq ans plus tard, assorti de rendements alléchants. Ces rendements peuvent atteindre jusqu'à 12 % par an. Dans cette logique tordue, on cherche à ancrer des idées périmées et discréditées selon lesquelles le secteur privé a quelque chose à offrir qui lui permet de trouver des moyens plus efficaces pour assurer la prestation des services nécessaires.

J'aimerais bien savoir ce que vous pensez des réserves de Mme Young et ce que vous avez à dire à ce sujet.

• (1600)

**Mme Carole Gagnon:** Merci. Je souligne pour le compte rendu que je ne connais pas Mme Young.

Pour être honnête, toute cette notion selon laquelle il ne faut pas investir l'argent du secteur privé dans le secteur des services sociaux ne tient pas la route. En effet, Centraide bénéficie des contributions du secteur privé depuis des années. Chaque année, à Ottawa, nous investissons de 8 à 12 millions de dollars. Si vous regardez la situation des dernières années, à la lumière de tous les résultats positifs que nous avons obtenus dans le cadre des programmes que nous avons soutenus... J'aimerais simplement mettre cela au cœur de la discussion et souligner que, selon moi, il ne s'agissait pas de mauvais argent.

Et pour ce qui est de la question précise des obligations d'impact social, je crois qu'il faut tenir compte de la situation financière dans laquelle nous nous trouvons tous, tant du côté du gouvernement que de celui des bailleurs de fonds. S'il y a une façon de pousser des citoyens et des sociétés privées à investir dans les services sociaux de façon à libérer certains des fonds actuellement investis par le gouvernement, qui pourra ainsi les réaffecter ailleurs, pourquoi ne pas le faire?

Il y a un certain temps, nous avons présenté une proposition au gouvernement ontarien concernant les personnes handicapées. Je vais vous fournir certaines statistiques. Nous avons fait des calculs. En raccourcissant...

**Mme Jinny Jogindera Sims:** J'ai seulement cinq minutes en tout.

**Mme Carole Gagnon:** Désolée. Nous avons fait des calculs et nous avons constaté que, si nous ciblions seulement 10 % du nombre de personnes qui pourraient commencer... à toucher des salaires de subsistance, cela permettrait au gouvernement d'économiser jusqu'à 7 millions de dollars par année.

**Mme Jinny Jogindera Sims:** Merci beaucoup.

Puisque je n'ai pas beaucoup de temps, je vais vous demander à tous les trois en fait de répondre à ma prochaine question par un oui ou par un non.

Selon vous, la finance sociale entraînera-t-elle une réduction des ressources disponibles pour les services sociaux, ce qui aurait pour effet de réduire la qualité des services offerts au public? Puisque nous avons peu de temps, je vous demande de simplement répondre par oui ou non.

Je vais commencer par Naveed.

**M. Naveed Chaudhry:** Je ne crois pas, parce que nous ne sommes pas...

**Mme Jinny Jogindera Sims:** D'accord. Merci.

**Mme Carole Gagnon:** Non.

**M. Bill Crawford:** Non, mais j'ai certaines réserves.

**Mme Jinny Jogindera Sims:** Merci beaucoup.

**Le président:** Monsieur Butt.

**M. Brad Butt (Mississauga—Streetsville, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Bienvenue à tous les participants, mais, tout particulièrement à mes concitoyens de Mississauga. Bienvenue sur la Colline du Parlement.

Merci d'être là aujourd'hui pour nous parler du très bon travail que font vos organisations.

J'ai deux questions: une pour le Peel Multicultural Council, et l'autre, pour Eden. Je ne veux pas ainsi minimiser l'excellent travail que fait Centraide dans le domaine de l'entreprise sociale et en particulier celui de l'organisme Centraide de la région de Peel. Centraide a toujours été un vrai champion de l'entreprise sociale. Je tiens à ce que cela figure dans le compte rendu.

Naveed, je vais commencer par vous. Vous êtes venu me voir quand le Peel Multicultural Council a décidé d'aller de l'avant avec cette nouvelle idée d'une entreprise sociale de services juridiques. Je crois que c'est une excellente idée. Pourquoi avez-vous déterminé qu'il s'agissait du bon modèle pour assurer la prestation du programme que vous vouliez offrir? Vous êtes une agence offrant des services d'établissement et des services aux nouveaux arrivants. Vous avez eu beaucoup de succès, depuis maintenant deux ou trois décennies, ça, je le sais. Qu'est-ce qui vous a poussés à créer une entreprise sociale? Estimiez-vous qu'il s'agissait de la meilleure façon d'assurer la prestation des services visés?

• (1605)

**M. Naveed Chaudhry:** En tant que telle, la notion d'entreprise sociale a été présentée comme un outil permettant d'offrir de nouveaux services et d'assurer la survie du PMC; c'est donc de là que vient toute cette idée. Mais il faut souligner que nous avons choisi ce domaine parce qu'il y avait des lacunes en matière de services. Bien sûr des services d'établissement sont offerts aux nouveaux arrivants, mais il y a aussi des lacunes parce que, lorsqu'ils ont besoin de services juridiques, de services sur la dynamique de la vie ou des services d'immigration pour leur famille, ils se sentent parfois perdus et ne savent pas vers qui se tourner. Parfois, ils payent très cher pour des services limités.

Il y avait donc un besoin qui se faisait sentir. La présence de ce besoin et notre capacité d'offrir ce genre de services sont ce qui nous a poussés dans cette direction. De plus, des agences d'établissement ont déjà réalisé avec succès des projets semblables. Par exemple, une agence à Belleville offre des services de traduction et d'interprétation par l'intermédiaire d'une entreprise sociale, et les choses vont très bien. Le service est rentable, et l'agence réinvestit les profits générés par ce projet dans la prestation de ses services sociaux. Dans un même ordre d'idées, une agence de Sault Ste. Marie offre des services d'immigration. Nous avons choisi d'aller de l'avant parce que nous nous trouvons dans une plus grosse région géographique et nous estimons avoir la capacité d'offrir des services liés aux trois domaines en question.

**M. Brad Butt:** Merci.

J'ai toujours pensé que la cuisine communautaire d'apprentissage était un merveilleux prolongement des services que vous fournissiez à Mississauga en tant que banque alimentaire traditionnelle. En effet, selon moi, cette initiative nous fait passer à la vitesse supérieure, en nous assurant que les gens apprennent bien leurs aliments, qu'ils préparent de bonnes portions, ce qui permet de bien répartir les aliments que bon nombre de vos clients obtiennent par l'intermédiaire d'une banque alimentaire. Il s'agit pour eux de leur principale source d'alimentation.

Je crois savoir qu'il y a aussi une composante liée à l'emploi et à la formation de participants. Certains peuvent ensuite devenir cuisiniers, ce qui, évidemment, aide les gens à améliorer leurs débouchés professionnels. Pouvez-vous nous expliquer rapidement de quelle façon tout cela est intégré et de quelle façon tout cela fonctionne au sein de la cuisine communautaire d'apprentissage, puis nous expliquer aussi de quelle façon vous faites participer les intervenants du secteur privé et de quelle façon vous les mobilisez afin qu'ils appuient votre entreprise sociale?

**M. Peter Costello:** Merci.

En effet, pour ce qui est de la cuisine communautaire d'apprentissage, lorsqu'il est question d'emploi, de formation et de ce genre de choses, nous le faisons par l'intermédiaire d'une entreprise sociale. Nous faisons aussi participer des gens à faible revenu de la collectivité, des étudiants et d'autres personnes, et nous leur permettons d'acquérir des compétences de base en cuisine. Certains d'entre eux poursuivront dans cette voie. Actuellement, une participante est essentiellement en période de préapprentissage en attendant de commencer son cours à la Stratford Chefs School, qui est une excellente école de cuisine. Elle suivra une formation avec moi dans le cadre d'un programme de huit semaines. Elle m'aide à offrir les cours pratiques à mes clients de la banque alimentaire.

Nous travaillons aussi en collaboration avec Carassauga. Nous recevons des gens et nous les formons. Nous les payons. C'est ça, en fait, l'entreprise sociale: les gens viennent et ils reçoivent une formation tout en étant payés. Ils peuvent donc voir quels sont les débouchés et acquérir de l'expérience en milieu de travail. Carassauga s'occupe du service dans le pavillon brésilien. C'est ce que nous faisons là-bas. C'est vraiment une excellente occasion pour beaucoup de personnes, qu'il s'agisse des fils et des filles de nos clients et de nos clients eux-mêmes, d'apprendre des choses sur l'industrie.

Il y a aussi un certain nombre de personnes qui ont suivi les cours, qui ont participé à l'initiative et qui ont acquis suffisamment de confiance pour trouver un emploi dans l'industrie. Même s'ils n'ont pas nécessairement suivi une formation pour devenir des cuisiniers ou des chefs, au bout du compte, ils ont pu faire leur place dans l'industrie et trouver un emploi. Ils ont acquis la confiance dont ils avaient besoin pour le faire.

L'autre aspect de la question, ce sont les groupes d'entreprises. Nous misons beaucoup sur l'engagement des entreprises. Comme vous le savez, il y a beaucoup de grandes sociétés à Mississauga, alors nous faisons participer beaucoup de groupes de tous les horizons. Ainsi, de 8 à 12 personnes viennent, ils acquièrent certaines compétences de base en cuisine, puis ils produisent jusqu'à 300 portions d'aliments qui sont ensuite distribuées par la banque alimentaire. Ils peuvent ainsi voir comment fonctionne la banque alimentaire et ce que nous pouvons faire pour soutenir la collectivité grâce à leur participation active.

L'échange se fait donc dans les deux sens, et je crois qu'il est très important de ne pas l'oublier. Nous ne sommes pas là pour mendier.

Nous sommes une organisation qui travaille en partenariat avec eux, et donc...

• (1610)

**Le président:** Merci. Je dois vous arrêter ici.

**M. Peter Costello:** Je suis désolé. Je m'emporte.

**Le président:** Nous avons pris beaucoup de retard, mais j'apprécie votre explication.

Nous allons maintenant passer à M. Cuzner, pour cinq minutes.

**M. Rodger Cuzner (Cape Breton—Canso, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci aussi aux témoins d'aujourd'hui.

Ma question est destinée à Mme Gagnon, mais j'aimerais aussi entendre ce que les autres témoins ont à dire parce que je suis sûr que vous avez tous des points de vue différents. Ma question est liée à celle posée par Mme Sims, qui demandait de répondre par oui ou par non. Évidemment, je veux des réponses plus complètes qu'un simple oui ou non.

On craint que les gouvernements ne coupent dans le financement public de services qui sont actuellement offerts par le secteur public. Votre commentaire selon lequel il n'y a pas une seule réponse aux enjeux sociaux complexes était tout à fait juste. La finance sociale offre très certainement des occasions dans certaines situations.

Pourriez-vous décrire — et je sais, monsieur Crawford, que vous avez eu de la difficulté à répondre par un simple oui ou non — les secteurs où, selon vous, les investissements sociaux seront bénéfiques? Y a-t-il des domaines précis où, selon vous, il ne devrait pas y avoir d'initiatives des finances sociales et où les gouvernements doivent continuer à fournir les services?

Voilà ce que j'aimerais savoir.

**Mme Carole Gagnon:** Il y a certains domaines. Il y a les gens en crise, par exemple, ou les gens qui ont besoin d'un soutien en permanence. Un certain pourcentage de la population aura très probablement toujours besoin d'une aide, soit du gouvernement, soit d'organisations de bienfaisance. Cependant, un plus grand pourcentage de la population pourrait bénéficier d'investissements dans des initiatives de finance sociale.

Je pourrais mentionner, par exemple, les personnes handicapées et les nouveaux Canadiens qui veulent trouver un emploi et les personnes qui sortent de prison et qui veulent réintégrer la société. Il y a de nombreux domaines sur lesquels le gouvernement devrait se pencher dans le cadre de consultations pour déterminer l'impact des investissements dans un secteur ou dans un autre afin de bien comprendre dans quels groupes ou relativement à quels enjeux il faut éviter d'utiliser ce genre de financement.

**M. Rodger Cuzner:** Il faut y aller au cas par cas.

**Mme Carole Gagnon:** C'est ce que je crois. C'est ma vision des choses.

**M. Bill Crawford:** Pour répondre à cette question, je dirais que, essentiellement, il y a une quantité limitée de dons pouvant être faits au Canada et qu'il y a aussi une quantité limitée d'investissements possibles. Il faut s'assurer de mettre en place des mesures de protection afin de s'assurer qu'on n'échange pas l'un pour l'autre; de façon à ce que les gens continuent de faire des dons aux organismes de bienfaisance, puisque cela a une réelle valeur. Il faut que, à l'avenir, les investissements dans les entreprises sociales ou les initiatives de finance sociale aient une valeur distincte, un mécanisme distinct. Il faut soutenir les deux.

**M. Jagdeep Kailey (directeur, Services d'établissement, Peel Multicultural Council):** Merci, monsieur le président.

Je crois qu'un autre avantage est lié à l'entreprise sociale. En effet, lorsque nous travaillons auprès de communautés vulnérables, il faut toujours renforcer les compétences sociales des membres. Il y a une lacune que les organisations communautaires qui se trouvent dans le milieu peuvent combler. Il y a des services qui seront toujours requis, mais une fois qu'on les offre, on renforce les capacités des gens. L'objectif n'est pas simplement de faire des dons. En fait, on crée une position sociale, un actif social, et le fait d'expérimenter avec ce domaine est un excellent outil pour toutes les organisations, et nous pouvons entrevoir de meilleures perspectives d'avenir.

**M. Rodger Cuzner:** Comme apprendre à un homme à pêcher.

**M. Jagdeep Kailey:** Exactement.

**M. Peter Costello:** J'aimerais souligner qu'il est très important de comprendre que la taille de la solution doit être adaptée à celle du problème. Ce n'est donc pas nous ou eux ou une seule personne: c'est un tout. Je crois que, durant tout le processus, nous avons besoin du soutien des trois secteurs: le groupe social, le gouvernement et l'industrie. Nous devons travailler en partenariat sur un pied d'égalité.

• (1615)

**Le président:** Monsieur Mayes.

**M. Colin Mayes (Okanagan—Shuswap, PCC):** Merci à nos invités d'être là aujourd'hui.

Une des questions liées à la finance sociale auxquelles nous réfléchissons, c'est justement ce dont Mme Gagnon vient de parler, c'est-à-dire le besoin de changement. Pour promouvoir le changement, il faut définir un cadre ou des lignes directrices pour s'assurer que les règles sont respectées, qu'il y a des résultats, et que ces résultats peuvent être mesurés. Il y a certains obstacles à l'expansion de la finance sociale. Par exemple, en ce qui concerne l'ARC, il y a des problèmes liés aux profits, puisque les organisations sans but lucratif ne peuvent pas en faire.

Pouvez-vous nous mentionner certains aspects précis relativement auxquels, selon vous, le gouvernement devrait apporter des modifications stratégiques afin d'offrir un meilleur soutien en matière de finance sociale?

**M. Bill Crawford:** Je crois en avoir parlé dans mon mémoire. Actuellement, l'ARC est en partie un obstacle à la finance sociale et au développement de la finance sociale au Canada. Pour commencer, les règles et restrictions actuelles portent à confusion et créent beaucoup de craintes au sein des conseils d'administration des organismes de bienfaisance quant à savoir ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas faire. Il faut faire le ménage là-dedans. Il faut permettre davantage aux organismes de bienfaisance de réaliser des initiatives de nature plus commerciale.

Bien sûr, il faut mettre des règles en place pour s'assurer que les profits retournent à l'organisme de bienfaisance et ce genre de choses. Mais toute la catégorie des activités commerciales complémentaires doit être élargie, et il faut y apporter les précisions nécessaires. Cela permettra déjà d'accroître les occasions et donnera aux conseils d'administration des organismes de bienfaisance la confiance nécessaire pour aller de l'avant.

Je sais que, d'après mon expérience et à la lumière des initiatives que nous avons mises en place à la Eden Community Food Bank touchant la cuisine communautaire d'apprentissage, la réalisation de projets d'entreprises sociales et les interactions avec des entreprises partenaires, notre conseil a toujours fait très attention à la question de

savoir ce que nous pouvons ou ne pouvons pas faire en tant qu'organisme de bienfaisance.

Toute cette question nous a un peu empêchés de faire certaines choses, alors il faut vraiment régler ce problème.

**M. Colin Mayes:** Madame Gagnon, avez-vous quelque chose à ajouter?

**Mme Carole Gagnon:** J'aborde cette question un peu différemment.

Premièrement, je suis d'accord avec ce que Bill a dit. Je crois que l'autre aspect, c'est que le secteur lui-même doit renforcer ses capacités de mesurer ses résultats, ce qui signifie, par conséquent, que les organisations doivent consacrer une partie des investissements dont elles bénéficient au renforcement des capacités de mesurer les résultats. C'est un changement qu'il faut apporter. On ne pourra plus seulement se concentrer sur la prestation des programmes.

**M. Colin Mayes:** Cependant, l'un des objectifs de la création d'un plan de finance sociale ne serait-il pas d'obtenir des résultats permettant d'assurer la durabilité du programme? Je sais que l'un des défis auxquels bon nombre d'organisations sont confrontées, c'est qu'elles attendent leur financement chaque année et qu'elles peuvent difficilement garantir la pérennité de leurs programmes. Même s'ils ont du succès, parfois, que ce soit en raison du financement du gouvernement ou des dons reçus, ils peuvent connaître de mauvaises années.

Voyez-vous en quoi la finance sociale, le fait d'investir dans une initiative qui donnera un certain rendement... que ce rendement représente des recettes qui permettront d'assurer la pérennité des projets en cours? Ne voyez-vous pas là un avantage?

**Mme Carole Gagnon:** Très certainement, mais ce sera au fil du temps. Je tiens à le souligner: ce sera au fil du temps. Souvent, on croit que le rendement social est une question de gains à court terme, mais ce n'est pas le cas. Il ne faut pas oublier qu'il faudra un certain temps avant que la société puisse en bénéficier. Il faut donc prévoir les choses en conséquence.

• (1620)

**M. Peter Costello:** De plus, je crois que les organisations sociales doivent adopter un meilleur point de vue commercial lorsqu'elles veulent offrir ce genre de programme. Elles doivent préparer un plan d'affaires approprié à défaut d'un meilleur terme. Si elles arrivent à le faire, elles pourront définir des résultats mesurables atteignables et elles sauront de quels fonds elles disposent pour y parvenir. Parfois, il faut réaliser un long projet pilote avant de pouvoir aller de l'avant officiellement.

Encore une fois, dans bon nombre de choses que nous tentons de faire, on ne constatera la réussite ou l'échec qu'après une longue période, et il est donc très difficile de définir sur papier quelles doivent être ces mesures.

**Le président:** Merci.

Madame Groguhé.

[Français]

**Mme Sadia Groguhé (Saint-Lambert, NPD):** Merci, monsieur le président. Je remercie également nos témoins de leur présence.

Ma question s'adressera d'abord à Mme Gagnon.

Votre organisme s'est intéressé aux obligations à impact social.

[Traduction]

**Le président:** Nous allons patienter une minute pendant qu'elle met son oreiller... son oreillette.

**Mme Jinny Jogindera Sims:** Son oreiller?

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Est-ce que c'est ce que j'ai dit?

[Français]

**Mme Sadia Groguhé:** Je disais que votre organisme s'est intéressé aux obligations à impact social, ou OIS. Je voudrais savoir si vous anticipez des effets secondaires négatifs résultant de l'utilisation des OIS dans le financement des programmes sociaux ou des services publics.

**Mme Carole Gagnon:** C'est difficile à dire parce que c'est nouveau au Canada. Je ne peux parler que des programmes dans lesquels nous investissons.

Présentement, nous investissons dans les entreprises sociales, et les effets sont très positifs. Il y a une augmentation des gens qui participent au monde du travail et les profits augmentent d'année en année. C'est notre expérience à ce jour. Tout comme vous, nous commençons à explorer des avenues avec d'autres gouvernements, que ce soit au palier provincial ou fédéral.

**Mme Sadia Groguhé:** D'accord.

Avez-vous des recommandations à faire, même si cela vient d'être lancé? C'est encore très primaire, si je puis m'exprimer ainsi. En ce qui concerne les problèmes de transparence ou de reddition de comptes, y aurait-il des façons de faire que vous pourriez recommander?

**Mme Carole Gagnon:** On a parlé un peu des partenariats qui sont formés. Il faut vraiment réunir les organismes qui offrent ces services, les différents niveaux du gouvernement qui investiront ainsi que les organismes qui oeuvrent dans le milieu, comme Centraide Ottawa. Il faut développer le mécanisme. Les processus et la communication doivent être extrêmement forts. Il faut discuter ouvertement des risques et se permettre de corriger le tir.

**Mme Sadia Groguhé:** Très bien.

Monsieur Crawford, je voudrais obtenir votre avis en ce qui concerne les instruments de mesure d'atteinte des objectifs. D'après vous, comment pourrait-on élaborer ces instruments de mesure? Au-delà de l'universalité de ces instruments dont vous avez parlé, serait-on en mesure de prévoir ces instruments et de quelle façon?

[Traduction]

**M. Bill Crawford:** Pour commencer, je n'aime pas la question des mesures. Comme Peter l'a déjà dit, je crois que c'est un processus à long terme. Très souvent, il n'y a pas de répercussions positives ni d'impacts à court terme. Donc, premièrement, il doit s'agir d'un processus à long terme, mais le fait de mesurer les résultats sera un aspect important à l'avenir pour les organisations, leurs bailleurs de fonds et leurs partisans, alors il faut le faire.

À la Eden Community Food Bank, nous essayons de mettre en place un processus très simple dans le cadre duquel nous tentons d'évaluer de façon quantitative et qualitative si un participant à un de nos programmes s'en tire mieux. C'est ce que nous appelons notre IMP, notre indice de la meilleure posture. Nous espérons que, lorsque le processus sera bien en place à l'échelle de nos programmes, nous pourrions déterminer de façon unifiée ou universelle que, lorsque nous affirmons que telle ou telle initiative a un IMP de 96, c'est un programme efficace, c'est à dire que 96 %

des participants... ou que l'évaluation générale du programme a permis de déterminer que les participants s'en tirent mieux. Un indice plus bas, 46, par exemple, indiquerait qu'il faut apporter des changements au programme.

On en revient à ce que j'ai dit au départ, soit qu'il y a plein de façons de mesurer les résultats, mais que rien ne permet de faire le lien; il n'y a pas une mesure commune à l'échelle des organisations. Centraide rencontre ce problème avec les organismes financés. Nous sommes un de ces organismes financés par l'organisme Centraide de la région de Peel, et je sais que, à ce titre, nous avons de la difficulté à mesurer nos résultats d'une façon compatible ou comparable avec celle d'autres organismes financés afin que Centraide puisse, à son tour, dire à ses défenseurs et ses donateurs: « Voici l'impact global que les organismes que nous finançons ont sur la collectivité. »

Je suis désolé de ne pas pouvoir répondre à votre question, mais je peux vous dire qu'il faut continuer à travailler sur cet aspect des choses et que c'est important de le faire.

• (1625)

**Le président:** Merci beaucoup.

Notre dernier intervenant est M. Boughen.

**M. Ray Boughen (Palliser, PCC):** Merci, monsieur le président.

J'ai deux ou trois questions à poser aux témoins, mais j'aimerais commencer par formuler une observation. Nous parlons de financement et de la façon d'obtenir des fonds pour réaliser ces projets. La semaine dernière, durant la semaine de relâche que nous passons dans notre circonscription, j'ai reçu des appels chaque jour de gens qui me demandaient de l'argent. J'en ai reçu six jeudi: la recherche sur le cancer, Centraide Canada, un hôpital, le hockey mineur, un programme de lutte contre la sclérose en plaques et la Croix-Rouge. Vous comprenez, il n'y a pas assez d'argent pour tout le monde. Quelqu'un a glissé un mot là-dessus tantôt.

J'imagine que la question que certains bailleurs de fonds doivent se poser est la suivante: « Pourquoi devrais-je obtenir de l'argent pour ce projet? Pourquoi est-ce que les gens me donnent de l'argent? » Parce que c'est ce que nous demandons aux gens de faire: souscrire à un projet. Qu'il s'agisse d'une banque alimentaire ou de Centraide, les organisations demandent de l'argent aux gens dans le but de réaliser un programme. Ce que j'essaie de dire, c'est que nous en sommes à un point, selon moi, ou à une étape de notre développement national, où les gens se demandent: « Pourquoi est-ce que je devrais vous donner de l'argent? »

Il y a une autre chose qui est difficile à avaler pour plusieurs, et je fais partie du groupe. J'ai fait un chèque en janvier pour la lutte contre le cancer, et, la semaine dernière, j'ai reçu une autre demande de don pour lutter contre le cancer. Ce n'est pas la façon de se faire des amis et de convaincre les gens. En fait, c'est plutôt déplaisant. On finit par se dire: « J'ai donné de l'argent parce que je croyais que c'était la bonne chose à faire et, de toute évidence, ils n'ont pas pris le temps d'enregistrer mon don, parce qu'ils me demandent encore de l'argent. »

Quelle est votre position à ce sujet ou qu'en pensez-vous? Que pouvez-vous faire pour changer la situation et faire en sorte que je me sente bien de donner? Avant, j'étais heureux de faire un don, mais, maintenant, c'est devenu un fardeau.

**M. Peter Costello:** Franchement, une des choses auxquelles nous renvoie ce que vous venez de dire, c'est le besoin de miser sur la finance sociale. Nous sommes tous sollicités de toutes parts, et on nous demande toujours plus d'argent.

Nous tentons vraiment d'obtenir des résultats mesurables. Nous le faisons vraiment, et je sais que tous les organismes essaient aussi de communiquer le plus possible les résultats obtenus grâce aux dons. Mais les problèmes auxquels nous sommes confrontés sont tels maintenant que simplement les petits dons... En fait, ce ne sont pas de petits « dons »: je ne veux pas minimiser les dons, mais la quantité de dons que nous pouvons obtenir simplement par de la sollicitation à froid et en demandant à nos commanditaires de le faire, n'est pas suffisante pour gérer ces enjeux. Soit nous devons vous appeler 100 fois, soit nous trouvons une autre façon d'obtenir assez d'argent pour nous occuper de ces enjeux.

Je crois que c'est la raison pour laquelle nous sommes ici, et c'est ce que nous essayons de découvrir.

• (1630)

**M. Bill Crawford:** Je crois que ce dont Peter et vous parlez, c'est de la fatigue des donateurs. C'est un réel problème pour les organismes de bienfaisance. L'argent n'entre plus, nous en demandons davantage, mais nous n'en recevons pas. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous devons trouver de nouvelles façons de générer des revenus pour les organismes de bienfaisance et les organismes sans but lucratif du Canada.

Votre autre question concernait ce qu'il faut dire aux donateurs, soit pour les encourager à donner, soit pour qu'ils se sentent bien après avoir donné. Je crois avoir déjà mentionné la réponse à cette question: le rendement social du capital investi, le RSCI. Il faut pouvoir décrire et raconter de quelle façon le don a changé la vie des gens qui se sont tournés vers notre organisation pour obtenir de l'aide, peut-être même raconter l'histoire d'une personne: « Susan et ses enfants sont retournés chez eux aujourd'hui avec de la nourriture

pour une semaine. Elle pourra préparer des repas sains pour ses enfants et elle-même. Votre don a rendu cela possible. »

Par conséquent, raconter cette histoire ou donner plus d'exemples du rendement social aidera à lutter contre la fatigue des donateurs.

**Le président:** Merci beaucoup.

Je vais mettre fin aux questions. Le temps est presque écoulé.

Il vous reste quelques secondes, monsieur Boughen, mais je vais vous arrêter ici.

**M. Ray Boughen:** Pas de problème, monsieur le président.

**Le président:** Ce n'est pas toujours facile de ramasser vos choses pour venir ici à Ottawa et témoigner comme vous l'avez fait aujourd'hui. J'ai pour habitude de remercier les témoins d'avoir pris le temps de le faire.

Il est toujours important pour notre comité, lorsque nous étudions certains sujets, de rencontrer les gens qui travaillent sur le terrain, aux premières lignes. Nous avons accueilli des organisations qui sont du côté de la demande et qui s'intéressent à l'avenir de la finance sociale et aux activités connexes — vous faites partie de cette catégorie — et nous accueillons aussi des gens du côté de l'approvisionnement, qui nous ont dit, jusqu'à présent, qu'il n'y a pas assez d'organisations comme les vôtres qui sont prêtes à prendre le taureau par les cornes, pour ainsi dire.

Nous apprécions donc l'occasion que nous avons eue de vous rencontrer aujourd'hui et d'entendre ce que vous aviez à dire. Merci beaucoup d'avoir été là.

Nous allons prendre une pause puis nous passerons aux affaires du comité.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*







Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>