



Rapport annuel 2016-2017

1 avril 2016 – 31 mars 2017

Message de la présidente et du directeur général

Nous sommes très heureux de vous présenter les faits saillants des principales réussites du Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland (le Centre) pour l'année 2016-2017.



Hélène
Quesnel
Présidente

Nous tenons à remercier notre personnel et nos bénévoles. C'est grâce à eux que nous avons été en mesure de venir en aide à des centaines de personnes et que nous avons pu améliorer le bien-être de nombreux enfants et adultes



Luc Ouellette
Directeur général

de notre communauté. Nous voulons aussi reconnaître et remercier les membres de notre Conseil d'administration et du Comité de développement de fonds pour leur leadership et leur dévouement.

Nouveau plan stratégique

Lors de derniers mois, les membres du Conseil d'administration et le personnel ont concentré leurs efforts au développement d'un nouveau plan stratégique qui assurera la croissance du Centre jusqu'en 2022. En hiver 2017, nous avons mené une analyse du profil démographique des quartiers que nous desservons. Nous avons effectué des sondages en ligne, par téléphone et à travers des groupes de discussions auprès des clients du Centre, des bénévoles, du personnel et des membres de la communauté en général. En tout, plus de 200 personnes ont participé à cet exercice.

Les résultats obtenus nous ont offert de l'information utile qui nous permettra d'identifier les priorités pour les 5 prochaines années.

Aux services des personnes de notre communauté

Nous avons observé une augmentation substantielle des demandes d'aide dans certains de nos programmes. La visibilité du Centre associée à une offre de programmes communautaires nous a permis d'accueillir et d'aider encore plus de personnes. Le nombre d'interventions effectuées dans notre programme d'accueil, de soutien en santé mentale et d'aide financière a augmenté de 26%, alors que notre programme jeunesse a connu une augmentation de plus de 44% comparativement à l'année dernière.

Cette année, la ville d'Ottawa nous a octroyé une augmentation de notre budget annuel de 2,8% comparativement à 1,5% l'année précédente. Nous sommes très reconnaissants de cette augmentation qui nous aidera à jouer un rôle de premier plan auprès des voisins, amis, membres de nos familles les plus vulnérables, ou vivant des situations difficiles.

Question finances

Des changements dans le calendrier de financement d'un de nos bailleurs de fonds nous amènent à faire un changement dans notre cycle financier afin d'adopter, à compter de l'année 2017, un budget sur une base de calendrier annuel. Comme le démontrent nos états financiers vérifiés, nous avons terminé l'année 2016-2017 avec un surplus financier. Nous avons dépassé l'objectif de levée de fonds.

Aller de l'avant

La prochaine année sera occupée et excitante car nous commencerons la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique. Entre autres, nous souhaitons débiter notre travail auprès des jeunes dans les écoles grâce à la subvention de la Fondation Trillium de l'Ontario. Nous mettrons aussi une emphase sur les services aux aînées et espérons être en mesure de rénover notre cuisine afin d'offrir des ateliers de cuisine collective. Nous développerons un nouveau plan de communication qui devrait nous permettre de mieux rejoindre notre communauté.

Merci pour votre aide et votre soutien!

Partenariats communautaires

En tant que Chef de file en partenariats communautaires, nous continuons de développer de nouveaux partenariats afin de répondre aux besoins des personnes vivant dans notre communauté. Dans cet esprit, le Centre collabore maintenant avec Santé Publique Ottawa afin d'offrir une clinique de santé-sexualité pour les jeunes de 29 ans et moins. Depuis novembre 2016 la clinique a reçu 97 jeunes. Les infections transmises sexuellement et la contraception ont été les sujets les plus discutés.

Comme le démontre une récente enquête effectuée par le Centre, de plus en plus de personnes demeurant dans notre communauté éprouvent des problèmes sur le plan de leur financement personnel. Afin de répondre à cette préoccupation, nous avons développé un partenariat avec la firme Doyle/Salewski, un cabinet comptable afin d'offrir des services de counseling en matière de finances. Depuis l'automne 2016, 30 personnes ont reçu un service d'appui afin de maintenir un budget équilibré.

Reconnaissance des besoins des jeunes d'Orléans

Depuis l'automne 2015, nous offrons un programme pour les jeunes de 14-18 ans afin qu'ils puissent se rencontrer dans un environnement sécuritaire ainsi que recevoir des services du counseling. Ces services ont été financés à l'aide de dons de notre communauté, environ 70 000\$, et grâce à des subventions obtenues de la Fondation communautaire d'Ottawa et de la Fondation Trillium de l'Ontario, totalisant 38 000 \$.

En 18 mois, nous avons aidé plus d'une centaine de jeunes qui ont bénéficié de cours de guitares, de counseling individuel, d'ateliers sur la cyber intimidation, sur la résolution de conflits, et sur la confiance en soi. Grâce à ces succès, nous venons d'obtenir une importante subvention de la Fondation Trillium de 394 000\$ pour une période de trois ans. Ce financement nous permettra de rejoindre plus de 1 400 jeunes afin d'améliorer leurs compétences sociales et émotionnelles.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

DES PERSONNES PARTAGENT LEUR HISTOIRE

Voici quelques histoires et faits saillants recueillis dans notre sondage effectué auprès des personnes qui ont utilisé nos services d'accueil, de la banque alimentaire et les programmes à l'enfance et à la jeunesse.

Qu'avez-vous apprécié le plus concernant nos services?

- ✓ Le personnel est très utile et amical
- ✓ Connexion avec d'autres ressources, compassion du personnel
- ✓ Les filles sont toujours si gentilles et ont une bonne écoute

Qu'aurions-nous pu faire de mieux?

- ✓ Rien, tout va bien
- ✓ Besoin d'un meilleur choix de nourriture plus saine, de fruits frais, de légumes
- ✓ Plus d'activités pour les jeunes de 17h à 19h.

Y-a-t-il d'autres services dont vous avez besoin?

- ✓ Un groupe de support pour les hommes, je pense qu'il est fortement nécessaire
- ✓ Aide financière sur place avec les dépenses mensuelles
- ✓ M'aider à déménager dans un centre pour aînés
- ✓ Club de devoirs pour enfants

L'ENGAGEMENT DE NOS BÉNÉVOLES

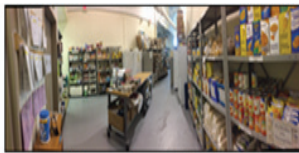
Nous sommes très reconnaissants pour la contribution de nos bénévoles. Durant la dernière année, 228 bénévoles, comparativement à 206 bénévoles l'année passée, ont appuyé le personnel du Centre dans plusieurs programmes et activités.

Nos précieux bénévoles ont également appuyé des centaines d'individus et familles qui ont visité notre Centre afin de recevoir de l'aide d'une façon ou d'une autre. En tout, ils ont contribué plus de 9800 heures de leur temps et énergie dans un effort collectif pour que notre Centre soit un environnement chaleureux et accueillant, mais surtout d'appuyer la communauté. Ceci représente une augmentation de 15% comparativement à l'année dernière.

Nous sommes très chanceux de pouvoir compter sur un groupe de bénévoles aussi dévoué. Nous reconnaissons la contribution de chaque bénévole ainsi que leur grand dévouement envers la communauté. *Merci !*

*J'ai bénéficié d'une très belle vie et le temps que je passe au Centre me fait réaliser à quel point je suis chanceuse. Je suis plus au courant des besoins dans ma communauté et de la façon dont je peux contribuer.
Diane, bénévole au Centre*

PROGRAMME ALIMENTAIRE



Banque alimentaire OCCRC Food Bank

Le Centre a reçu plus de 100 000 articles de nourriture provenant d'individus, de clubs sociaux, du milieu scolaire, de clubs sportifs, des pompiers d'Ottawa et de commerces locaux.

Plusieurs de nos partenaires communautaires ont également organisé des collectes de nourriture tout au long de l'année ce qui a permis à l'équipe du programme alimentaire et à son équipe de bénévoles d'avoir suffisamment d'approvisionnement pour desservir les familles et individus dans le besoin vivant dans notre communauté.

La banque alimentaire du Centre a fourni de la nourriture à 2 421 familles et à 7 464 personnes. Pour notre programme de Noël, le Centre a organisé un Magasin communautaire dans le but de donner plus de liberté à la clientèle dans leur choix de provisions pour leur panier de Noël: 246 familles (802 personnes) ont pu en bénéficier.

Nous avons donné plus de 10 000 jours de nourriture aux personnes dans le besoin de notre communauté au courant de la dernière année.

LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

En février 2016, le ministère de l'Éducation a annoncé le plan provincial du ministère pour l'avancement de l'intégration et de la transformation des programmes pour enfants et familles afin d'établir les Centres de l'Ontario pour la petite enfance et la famille (COPEF) d'ici janvier 2018. La Ville d'Ottawa sera responsable de la gestion locale des COPEF qui fourniront les services de base.



En collaboration avec nos trois satellites, le CPE a reçu 26 457 visites d'enfants (une hausse de 3% par rapport à l'année précédente) et 16 236 visites de parents et responsables de garde.

En partenariat avec le carrefour Être parent à Ottawa, 622 parents ont rencontré, avec leurs enfants, des infirmières en santé publique ou une consultante en allaitement.

Il y eu 114 personnes qui ont participé aux portes ouvertes pour papas et enfants.

Il faut aussi noter que nous avons procédé à plus de 656 références (une hausse de 31%) vers divers services dans la communauté.

AUX SERVICES DE NOTRE COMMUNAUTÉ

Des cliniques d'impôt ont été offertes à 230 personnes de notre communauté. 15 bénévoles du Centre ont été mobilisés et ont offert 223 heures afin d'aider ces familles à produire leur déclaration d'impôt. Nous avons aidé 57 personnes de plus cette année comparativement à l'année passée. Ceci représente une augmentation de 31% et a nécessité l'ajout de 6 nouveaux bénévoles. Dans l'optique d'accroître notre visibilité de mieux servir la communauté, nous avons tenu pour la première fois, et avec succès, deux des sept cliniques d'impôt à l'extérieur de notre Centre.

Dans le cadre de notre programme de fournitures scolaires, nous avons aidé 270 jeunes (114 familles).

Le Programme-accueil a reçu 2 413 visites de 899 personnes. De plus, on a accepté 150 applications au sein du Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE). L'équipe du Programme-accueil a aidé plus de 90 personnes à appliquer pour le Programme ontarien de soutien d'électricité (OSE) offert aux familles à faible revenu qui éprouvent la hausse des coûts d'électricité.

ENFANCE - JEUNESSE



De nombreux services et programmes ont été offerts à des centaines d'enfants et jeunes de 6 à 18 ans de notre communauté. Notons entre autre des soirées mixtes à 57 jeunes; des sessions de counseling individuel

offertes à 29 jeunes; des activités de camp d'été et de mars à plus de 50 enfants; différents ateliers sur des sujets variés (le stress et l'anxiété, autodéfense, habiletés de vie) ont été offerts à plus de 230 jeunes d'Orléans et des environs; ateliers offert à 14 parents sur la discipline positive.

Les jeunes adolescents viennent au Centre et participent, sur une base hebdomadaire, au programme Espace jeunesse qui leur permet de faire des activités et d'interagir ensemble. Les jeunes peuvent ainsi bénéficier de cours de guitare, d'ateliers sur la cyber intimidation, sur la résolution de conflits, et sur la confiance en soi. Le programme halte-accueil a reçu 317 visites. On a rejoint 38 jeunes dans le cadre des programmes offerts en partenariat, tels que Youth Active Media, Réseau Ado et des sessions de guitare.

DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Le Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland est vraiment privilégié de bénéficier d'autant de soutien de la part des communautés qu'il dessert. Il est très important pour nous de profiter des

occasions de rencontres et de participer activement aux événements qui ont lieu à Vars, Sarsfield, Cumberland, Navan, Carlsbad Springs et Orléans. Entre les mois d'octobre 2016 et mars 2017, l'agente de développement communautaire a fait 3 présentations à des organismes en milieu rural, elle a participé à une quinzaine d'événements régionaux, une trentaine de rencontres collaboratives, et elle a rencontré près d'une vingtaine d'organismes communautaires.

UNE COMMUNAUTÉ TRÈS GÉNÉREUSE

Notre communauté est bien chanceuse de pouvoir compter sur des personnes très généreuses. Encore une fois cette année, environ 1 000 personnes ont contribué à notre campagne de levée de fonds. Ceci c'est traduit par une autre augmentation du montant des dons que nous avons reçu au courant de l'année. Nous avons dépassé l'objectif financier en recueillant plus de 192 000\$. Ceci représente une augmentation de 5%



comparativement aux résultats de l'année précédente.

Nous avons réalisé une nouvelle activité de levée de fonds cette année avec un déjeuner de crêpes. Cette activité, qui a eu lieu à la Ferme Proulx, nous a permis de recueillir des dons et



de rencontrer des membres de notre communauté.

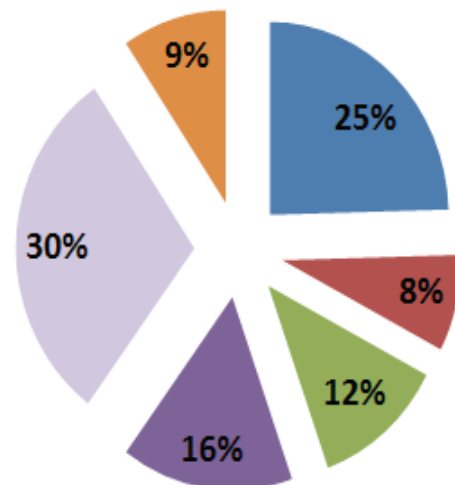
Tout au long de l'année, nous avons reçu de nombreux témoignages de la part de personnes qui ont fait des dons au Centre.

Nous remercions toutes les personnes qui ont pris du temps au cours de la dernière année afin de recueillir des dons en argent et de la nourriture au cours d'événements communautaires pour garantir le succès du programme de la banque alimentaire.

*Il y a sept ans, nous avons commencé à appuyer les événements organisés par le Centre: tournoi de golf, encan, programme de Noël. Il y a deux ans, en discutant avec un membre du personnel à la Soirée de reconnaissance des donateurs, nous avons appris que le Centre a un programme où les donateurs peuvent faire des dons mensuels; ceci était la meilleure façon pour nous qui menons une vie active. Nous faisons les dons en ligne et laissons le Centre décider où les fonds devraient être investis.
Karen, donatrice au Centre*

2016-2017 Répartition des revenus par programmes - 2 441 340 \$

- Administration
- Programmes en partenariats
- Collecte de fonds/promotion et Dév. communautaire et Bénévoles
- Programmes de counseling (enfants, jeunes et adultes)
- Centre de la petite enfance de l'Ontario
- Banque alimentaire



Notre conseil d'administration

Hélène Quesnel - présidente
Jocelyne Courtemanche - vice présidente
Maria Aubrey - secrétaire
Norm Houle - trésorier
André Carrière

Sean Crossan
Christine Dudley
Andrée Métivier
Felix Rusake

Les agences au CRCOC

Action logement
Bureau des services à la jeunesse
Centre de ressources pour les familles
des militaires
Contact Nord
Emploi Ontario
L.E.S.A. (Enrichissement à la vie des aînés)

Premiers mots
Programme d'éducation du diabète
Santé publique Ottawa
Service familial catholique Ottawa
Société franco-ontarienne de l'autisme

Nos principaux bailleurs de fonds



L'équipe du CRCOC

Carolle Séguin
Cathy Vautour
Chantal Pomerleau
Cindy MacKay
Diane Dicaire
Diane Ladeluca
Dominik Lavictoire
Eugénie Rioux
Geneviève Clermont
Hélène Leblanc
Jasmine Bertschi
Jocelyne Bélanger (Q)
Katherine Januszewska
Lisa-Ann Smith

Luc Ouellette
Manon Beaulieu
Mélanie Couturier
Nicole Perras
Niki Léonard-Smith
Rebecca René
Rita Tapia
Rosanne Canzanella
Suzanne Wert
Tanya Lapointe-Harris
Tracy Pressé

(Q) Quitté durant l'année

