

Rapport annuel 2011-2012

Mot du Président et du Directeur général

Nous sommes très heureux de vous présenter un bilan des principaux accomplissements réalisés au courant de la dernière année grâce au travail et au dévouement d'une formidable équipe d'employé(e)s, de bénévoles et de partenaires communautaires dédiés à offrir des services de qualité aux personnes de notre communauté.

Grâce à nos nouveaux locaux qui nous ont permis d'être à la fois plus visible et accessible, nous avons observé une augmentation continue de notre clientèle tout au long de l'année. Comme vous pourrez le constater dans la section PROGRAMMES: PRINCIPALES ACTIVITÉS ET RÉALISATIONS de ce rapport, plusieurs de nos programmes ont connu une augmentation d'achalandage importante.

De plus, nos partenaires communautaires offrant des services au Centre ont aussi connu une augmentation de leurs activités. La nouvelle visibilité du Centre et son accessibilité ont été des facteurs importants.

Nous avons participé tout au long de l'année à différentes activités communautaires de sensibilisation et d'information à l'intention de la communauté. Nous avons, entre autres, participé au Festival d'Orléans, à une foire d'information pour les personnes âgées qui a eu lieu au Centre Séraphin-Marion, l'Expo du mieux-être d'Orléans (*Orléans Health and Wellness Expo*) ainsi qu'à différentes émissions de radio et de télévision.

Le Conseil d'administration a réalisé les objectifs qu'il s'était donnés lors de son dernier plan stratégique, dont, entre autres, la relocalisation des ses activités et de ses partenaires sous un même toit. Suite à un processus d'appel d'offres par invitation, le Conseil d'administration a choisi une firme de consultation qui l'appuiera dans le développement de son prochain plan stratégique quinquennal.

Deux nouvelles personnes ont joint notre Conseil d'administration au courant de l'année : mesdames Melissa McGuirk et Carina Maggiore. Les compétences et expériences qu'elles possèdent viendront enrichir le Conseil d'administration. Grâce à une saine gestion financière et à une collecte de fonds record pour le Centre, nous

avons terminé l'année 2011-2012 avec un surplus budgétaire. Les surplus seront investis dans les réserves du Centre et dédiées aux opérations ainsi qu'au maintien des équipements. Nous tenons à souligner l'exceptionnel support que nous avons reçu de la part des membres de notre communauté, associations communautaires, groupes sociaux, gens d'affaires et individus de la communauté.

La partie de notre budget financé par la Ville d'Ottawa a aussi été augmentée de 2 %. Nous sommes très reconnaissants de l'appui que nous avons reçu de l'administration municipale.

Sur le plan des ressources humaines, nous avons entièrement révisé nos politiques et procédures sur la santé et sécurité en milieu de travail. Nous avons aussi effectué des modifications afin d'améliorer certains bénéfices pour les membres du personnel.

Finalement, nous tenons à remercier tous ceux et toutes celles qui par leur généreuse collaboration et leur participation ont contribué au bien-être des citoyens et des citoyennes de la communauté d'Orléans-Cumberland.

Denis Perrault

Président du Conseil d'administration

Luc Ouellette

Directeur général



Fiers de nos bénévoles

Nous désirons remercier très spécialement les 202 bénévoles du Centre qui ont offert plus de 6 870 heures de bénévolat au courant de l'année. Le nombre d'heures de service/années de nos bénévoles a augmenté de 11,5 % passant de 30,5 heures à 34 heures.

Les bénévoles du Centre travaillent en très étroite collaboration avec tout le personnel du Centre afin d'offrir le meilleur service à notre clientèle dans plus de cinq programmes comprenant 18 activités différentes. Par leur participation, ils contribuent à améliorer la qualité de vie de milliers d'adultes et d'enfants que nous desservons. Ils représentent une très grande richesse et une fierté pour notre Centre et pour notre communauté. Un grand merci à tous nos bénévoles.

Le Centre est reconnu par sa communauté

Au cours de la dernière année, La banque alimentaire d'Ottawa a reconnu notre Centre en remettant le *Prix du Programme agence membre 2011*.



Notre Centre a reçu à l'automne dernier le Prix *Organisation communautaire à but non lucratif 2011* décerné par les membres de la Chambre de commerce d'Orléans.



Félicitations à tous les membres du personnel et à nos bénévoles pour leur excellent travail.

Centre de la petite enfance

Pendant que le Centre de la petite enfance Ottawa-Orléans (CPEOO) et ses satellites se préparent à participer aux célébrations entourant le 10^e anniversaire des Centres de la petite enfance de l'Ontario, prenons quelques instants pour réviser quelques données démontrant l'excellent travail qui fut accompli dans la communauté durant l'année 2011-2012. Au courant de la dernière année, nous avons enregistré 24 804 visites d'enfants et 14 129 visites de parents et responsables de garde – 508 parents et responsables de garde ainsi que 81 professionnels ont participé à une variété de formations et d'ateliers. Le nombre de participants est à la hausse pour une troisième année consécutive. Notre groupe de jeu porte ouverte bilingue rural situé à l'École élémentaire Heritage affiche une bonne participation et malgré que ce groupe de jeu doit être déménagé à l'automne 2012, car l'École Heritage aura besoin des locaux pour le programme maternelle pleine journée, nous sommes confiant que nous trouverons un nouveau local dans la communauté de Navan. De plus, en 2012, le CPEOO et le programme Halte accueil pour bébés de Santé publique Ottawa collaboreront dans un projet pilote qui permettra aux consultantes en allaitement de notre groupe de soutien à l'allaitement et des infirmières de santé publique de travailler en collaboration pour offrir aux familles un service plus complet et efficace. Le programme de soutien à l'allaitement a enregistré en date du 31 décembre 2011 une augmentation de 39 % d'achalandage en comparant les données de 2010 pour un total de 746 visites de bébés. Soyez à l'écoute durant l'été pour plus d'information sur les célébrations du 10^e anniversaire qui auront lieu à l'automne 2012.

Augmentation dans les services

Notre Centre continue de s'épanouir et d'accueillir de nouveaux clients. Nos partenaires ont connu également une hausse importante dans certains programmes. Nous avons noté les suivants—PREMIERS MOTS : plus de 900 visites à leurs bureaux situés au CRC Orléans-Cumberland; CONTACT NORD : Le centre Contact Nord d'Orléans est devenu le deuxième centre le plus achalandé du centre-est de l'Ontario. Il y a présentement 154 étudiants et étudiantes inscrits aux programmes en ligne subventionnés par les fonds publics de l'Ontario; PROGRAMME D'ÉDUCATION DU DIABÈTE : Le compte indique 306 anglophones desservis à l'intérieur de 31 groupes et 102 francophones desservis à l'intérieur de 15 groupes. Les visites individuelles anglophones s'élèvent à 442 et les francophones à 248 et EMPLOI ONTARIO : l'agence reçu plus de 5 955 visites à son centre de ressources et plus de 989 personnes ont assisté aux divers ateliers offerts par le centre d'emploi.



Programmes : Principales activités et réalisations

ACCUEIL ET INTERVENTION

Cette année, nos travailleuses sociales ont travaillé sur 1 018 dossiers, dont 491 nouveaux. Elles ont fait connaître davantage le Centre en participant, entre autres, à des foires d'information et plusieurs activités dans la communauté. Les services fournis comprenaient le programme d'effets scolaires qui a bénéficié à 186 enfants, le programme Fonds Habineige a permis à 66 familles de recevoir des habits de neige, le programme LEAP comptait 83 familles, la clinique d'impôt a connu un autre grand succès en aidant 120 personnes, le Centre de distribution de meubles et de vêtements a comblé les demandes de 97 familles et 18 personnes ont profité des services d'optométriste LensCrafters. L'équipe d'intervention en travail social et en intervention de crise a travaillé de concert avec d'autres agences de notre grande équipe au Centre, notamment le Service familial catholique avec 114 références, l'organisme Action logement avec 73 références et finalement 42 références au programme de Femmes et violence en collaboration avec le Centre de ressources de l'Est d'Ottawa.

BANQUE ALIMENTAIRE

Le Centre a bénéficié de 84 collectes de nourriture pour un total de 144 702 articles provenant, entre autres, de clubs sociaux, du milieu scolaire, de clubs sportifs, des pompiers d'Ottawa et d'entreprises locales et de dons individuels sans compter notre livraison hebdomadaire de OTTAWA FOOD BANK. Plusieurs de nos partenaires communautaires ont également organisé des collectes de nourriture au long de l'année ce qui a permis au Programme alimentaire et son équipe de bénévoles d'avoir suffisamment d'approvisionnements pour desservir les familles et individus dans le besoin. La banque alimentaire a fourni de la nourriture à 495 personnes en moyenne par mois—des enfants dans 44 % des cas et des adultes dans 56 % des cas.

Pour notre programme de Noël, le CRCOC 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 : 132 familles (472 personnes) — 227 enfants dont 48 %.

Notre banque alimentaire fut récipiendaire du *Prix du programme agence membre 2011* offert par La banque alimentaire d'Ottawa.

PROGRAMME À L'ENFANCE

Nous avons offert du counseling individuel à 17 enfants âgés de 6 à 12 ans. Différents ateliers ont été offerts au cours de l'année; des ateliers *Habilité de vie* dans trois écoles ont été offerts à 225 enfants et des camps d'amitié offerts à 52 enfants. Le Projet ESPACE (programme de prévention des agressions) a desservi 1 040 enfants. Du nouveau au programme cette année : la formation du programme Courage aux étudiants de 7^e-8^e année et le programme de prévention des agressions pour les jeunes de 12 à 14 ans. Ce programme a aussi été offert par trois équipes d'animation dans 3 différentes écoles d'Ottawa, permettant à 335 jeunes de connaître leurs droits et d'être maintenant prêts à se défendre dans le cas de situations menaçantes.

DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Au cours de l'année 2011-2012, le programme de développement communautaire fut impliqué dans une variété d'activités et d'initiatives. Il y a eu 140 participantes à la soirée soulignant la Journée internationale de la femme le 7 mars 2012. Le CRCOC a soutenu l'Ottawa Somaliland Community Services lors d'une soumission pour une demande de fonds qui fut approuvée et permettra d'offrir à la communauté des activités socio-récréatives. Le développement communautaire implique aussi plusieurs consultations publiques, partage d'information, du réseautage et de la recherche sur une variété de problématiques sociales. L'année 2011-2012 fut aussi une année de transition pour le Centre. En mars 2012, nous avons accueilli notre nouvelle agente de développement communautaire Mélanie Jubinville-Stafford qui a déjà préparé le terrain pour la prochaine année qui sera sans doute très intéressante. Voici un aperçu des activités à venir en 2012-2013 :

- En partenariat avec Réseau-Ado, « Va prendre d'air » est un programme de promotion de la santé mentale dirigé par les jeunes pour les jeunes.
- Une belle collaboration se dessine entre Orléans Somali Community Association et le CRCOC.
- *Our families Network* travaille à développer un carrefour pour les personnes qui veulent appuyer les familles et qui s'identifient comme altersexuels (queer). Ce projet en est à ses débuts et implique des partenariats excitants avec le Bureau des services à la jeunesse, Services à la famille d'Ottawa et Around the Rainbow.

COLLECTE DE FONDS ET PROMOTION

Sur le plan financier, nous avons été en mesure d'équilibrer notre budget grâce, entre autres, à une augmentation substantielle de notre collecte de fonds qui a augmenté de 54,7 % comparativement à celle de l'année dernière. Cette augmentation est en grande partie due à des dons successoraux que le Centre a reçus et à notre campagne de collecte de fonds de Noël qui a augmentée de 29 % en un an.

L'ensemble de ces facteurs nous ont permis de réaliser des surplus qui serviront au Centre. Afin de remercier toutes les personnes qui ont offert un don au Centre, un vin et fromage a eu lieu le 9 février dernier.

ESPACE Ottawa francophone

En juin 2010, le CALACS francophone d'Ottawa en collaboration avec plusieurs organismes, dont le Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland, a reçu une subvention de 2 ans de la Fondation Trillium de l'Ontario afin d'offrir des ateliers en prévention et sensibilisation aux enfants et aux jeunes francophones de la région d'Ottawa.

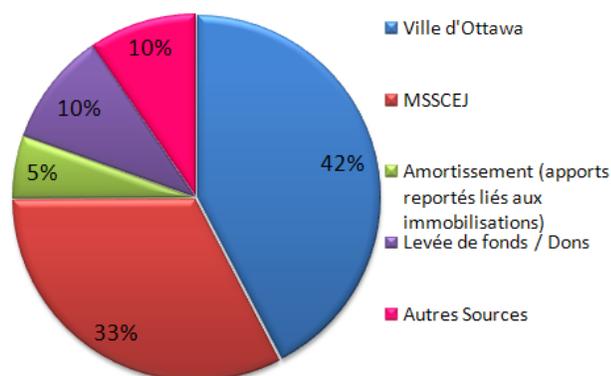
Plus de 25 personnes ont complété la formation de base du COPA et la formation ESPACE élémentaire. Plus de 300 adultes (parents, gardiennes et gardiens, membres du personnel scolaire) ont pris part aux ateliers ESPACE destinés aux adultes. Et 137 groupes d'enfants de 4 à 12 ans ont participé aux ateliers ESPACE destinés aux enfants. Cela représente plus de 2 700 enfants qui ont appris que « *Nous avons toutes et tous le droit à la sécurité, à la force et à la liberté* ».

Résultats financiers du CRC Orléans-Cumberland pour 2011-2012

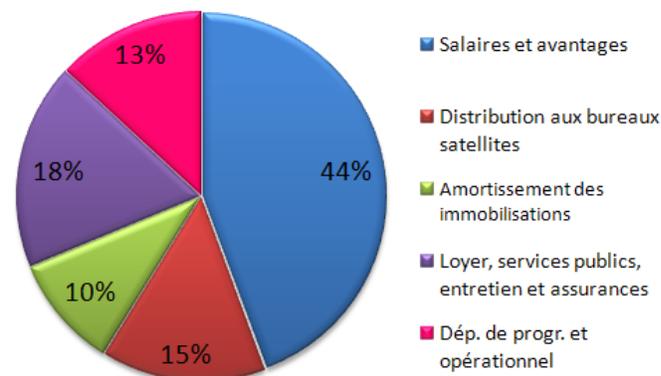
ÉTATS DES REVENUS ET DES DÉPENSES

	31 mars 2012	31 mars 2011
Revenus	2 170 155 \$	1 996 202 \$
Dépenses	2 113 971 \$	2 001 368 \$
Surplus (déficit)	56 184 \$	(5 166) \$

PROVENANCE DES REVENUS



DÉPENSES PAR CATÉGORIES



Notre conseil d'administration 2011-2012

Denis Perrault, Président
 Monique Oliver, Vice-présidente
 Tom McNeely, Trésorier
 Julie Lizotte, Secrétaire
 André Brisebois

Jocelyne Courtemanche
 André Carrière
 Melissa McGuirk McNeil
 Carina Maggiore

Tracy Pressé, rep. du personnel
 Luc Ouellette, membre d'office

Notre personnel

Carmelle Legault • Claude Crustin (Q) • Cindy MacKay • Dan Tripp • Geneviève Clermont
 Ginette Mahoro (Q) • Hélène Leblanc • Isabelle Diotte • Jocelyne Bélanger • Joffré Malette
 Luc Ouellette • Mélanie Arnold • Mélanie Juvinvillle-Stafford • Nicole Perras-Leduc
 Rita Paul • Rosanne Canzanella • Suzanne Wert • Tracy Pressé

(Q) quitté au cours de l'année

Nos partenaires communautaires

Action logement
 Bébés en santé/Enfants en santé
 Bureau des services à la jeunesse
 Centre d'immigration catholique
 Centre de ressources pour les familles militaires
 Contact Nord—le réseau en ligne
 Emploi Ontario

L.E.S.A.
 Premiers mots
 Programme d'éducation du diabète
 Service d'appui à domicile
 Services d'intégration pour jeunes enfants
 Service familial catholique Ottawa

Bâtir ensemble une communauté plus forte