

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous sommes très heureux de vous présenter les faits saillants des principales réalisations du Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland (CRCOC) en 2017.

Nous tenons à remercier notre personnel et nos bénévoles. Grâce à eux, nous avons pu aider des centaines de personnes en plus de contribuer au bien-être de nombreux enfants et adultes de la communauté. Nous remercions aussi les membres du Conseil d'administration et du comité de levée de fonds pour leur leadership et nous soulignons les efforts qu'ils ont déployés au cours de l'année.

## PLAN STRATÉGIQUE

En collaboration avec le personnel, les bénévoles et la clientèle du CRCOC, le Conseil d'administration a élaboré un nouveau plan stratégique de cinq ans (2018-2022).

Près de 200 personnes ont participé à une consultation publique au sujet du CRCOC que nous avons menée dans le but de recueillir des informations sur leur expérience de nos services. Plus d'une centaine de témoignages et d'anecdotes ont aussi été recueillis auprès de personnes qui utilisent nos services. Ces précieux renseignements nous ont permis de mesurer le niveau de satisfaction des usagers de nos services et de réaliser que d'autres services devraient également être offerts. Nous avons repensé notre mandat. Nous avons aussi donné un autre sens à nos valeurs et avons identifié quatre orientations qui vont nous permettre de poursuivre notre évolution au cours des cinq prochaines années.

#### COMMUNICATIONS

Nous avons élaboré un plan de communication dont la mise en œuvre est déjà commencée. De plus, nous avons lancé un nouveau site web plus interactif qui nous permet d'afficher des informations plus détaillées sur nos programmes, et nous avons maintenant une application pour le Centre. Nous espérons que ces outils de communication vont contribuer à faire connaître davantage le CRCOC dans la communauté.

Le programme des Centres pour l'enfant et la famille ON y va de l'Ontario, auparavant le programme des Centres de la petite enfance, est en transformation et 2018 sera une année de transition. En effet, à compter du 1er janvier 2018, le financement de ce programme proviendra de la Ville d'Ottawa, au lieu du gouvernement de l'Ontario.

#### FINANCEMENT

En raison de changements qui se sont produits durant l'année et qui concernent l'un de nos bailleurs de fonds, une proposition visant à modifier le calendrier de l'exercice financier du CRCOC sera incluse dans les procédures financières faisant partie des Statuts et des Règlements de la Corporation. Ce changement facilitera le processus relié au budget, puisqu'il n'y aura plus qu'un seul cycle financier au lieu de deux, et il sera basé sur l'année calendrier. Par conséquent, l'exercice financier du Centre s'étendra dorénavant du 1er janvier au 31 décembre. Afin de faciliter cette transition, nous vous présentons dans ce rapport, les données statistiques recueillies entre le 1er janvier et le 31 décembre 2017.

Au cours de 2017, soit trois ans plus tôt que prévu, nous avons entièrement remboursé le prêt hypothécaire qui nous avait été accordé en 2010 pour nous pemettre d'effectuer des travaux de réaménagement dans nos locaux.

Comme le démontrent nos états financiers vérifiés, nous avons terminé l'exercice financier du mois d'avril 2017 à décembre 2017 avec un surplus, et nous avons dépassé l'objectif que nous nous étions fixés pour ce qui est des levées de fonds.

#### **SUBVENTIONS**

Au printemps 2017, la Fondation Trillium del'Ontario a accordé une subvention de 394 000 \$ pour trois ans au Centre. Cela nous permettra de continuer d'offrir des services aux jeunes afin d'améliorer leurs compétences sociales et émotionnelles grâce à des ateliers présentés dans des écoles et à l'Espace jeunesse (halteaccueil) du Centre. Notre objectif est d'aider 1 460 jeunes en présentant 96 ateliers dans des écoles, en organisant 108 soirées de rencontres pour les jeunes (halte-accueil) et en offrant jusqu'à 1 600 heures de counselling individuel aux jeunes.

Une subvention de la Ville d'Ottawa nous a permis d'aménager une cuisine communautaire. Le travail étant maintenant terminé, nous allons élaborer et mettre en œuvre un programme qui répondra aux besoins d'une clientèle variée d'ici l'automne 2018.



Le soutien financier de Prévention du crime Ottawa, en partenariat avec la Ville d'Ottawa et la bibliothèque publique d'Ottawa succursale de Cumberland, a permis à 13 jeunes artistes qui ont participé au programme À vos pinceaux! de concevoir et de réaliser ensemble une magnifique murale extérieure qui a ensuite été installée à la bibliothèque. Le programme responsabilise les jeunes au moyen des arts communautaires et favorise la prévention des graffitis, la sécurité communautaire et l'embellissement des quartiers d'Ottawa.

Le projet La techno facile, financé par le ministère des Affaires des personnes âgées de l'Ontario, avait pour but d'aider les aînés à surmonter leurs doutes et leur appréhension au sujet de la technologie informatique. Une douzaine d'ateliers ont été offerts à Navan, Vars, Sarsfield et Cumberland. Les 34 participants

ont eu l'occasion de découvrir quelques-unes des possibilités de la technologie informatique, tout en apprenant les rudiments de la recherche électronique et en se servant de plusieurs outils de communication.

#### PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES

En tant que chef de file en partenariats communautaires, nous continuons d'établir de nouveaux partenariats afin de répondre aux besoins changeants des personnes de la communauté.

#### AU SERVICE DES PERSONNES DE NOTRE COMMUNAUTÉ

Nous avons remarqué une augmentation importante du nombre de demandes d'aide dans le cadre de certains de nos programmes. La visibilité accrue du CRCOC, les besoins plus élevés, ainsi que l'éventail de ses programmes communautaires, ont contribué à une augmentation du nombre de personnes que le Centre a accueillies alors qu'elles avaient besoin d'aide.

Également cette année, la Ville d'Ottawa a augmenté notre budget annuel de 3 %, comparativement à 2,8 % l'année précédente. Nous sommes très reconnaissants de cette augmentation qui nous aidera à continuer de jouer un rôle de premier plan auprès de voisins, amis et membres de nos familles ainsi qu'auprès de ceux qui sont aux prises avec des situations difficiles.

Merci pour votre aide et votre soutien!



**Luc Ouellette** *Directeur général* 

**Hélène Quesnel** Présidente du conseil d'administration

PAGE 2















**NOS VALEURS** 

RESPECT | CONNEXIONS PERSONNELLES

DIVERSITÉ ET INCLUSION |

**AUTONOMISATION** 

## SECTEURS DE CONCENTRATION STRATÉGIQUE



## 2018-2022



## ÉVOLUER AU RYTHME DES COMMUNAUTÉS

Nos programmes et services continuent d'évoluer au rythme des besoins changeants de la communauté pour que tous ses membres, où qu'ils soient, puissent bénéficier d'un environnement qui les soutient.

#### NOUS FAIRE CONNAÎTRE DAVANTAGE

Nous sommes bien connus dans la communauté et les résidents qui interagissent avec nous, que ce soit en donnant ou en recevant, participent à quelque chose de significatif.

#### **OBJECTIFS:**

- Continuer d'offrir des programmes ciblés de prévention et d'intervention de grande qualité aux adultes, familles, enfants et jeunes
- Offrir de nouveaux services ciblés : aînés, LGBTQ2+, nouveaux arrivants, hommes et personnes avec des problèmes de santé mentale et de dépendance
- Innover dans notre façon d'aider les communautés rurales
- Continuer d'offrir des services ciblés aux francophones
- Nous efforcer de refléter la communauté que nous desservons
- Collaborer à l'amélioration de la santé et du bien-être en général des membres de la communauté

#### **OBJECTIFS:**

- Devenir, aux yeux des donateurs et bienfaiteurs, un des organismes non lucratifs locaux de premier choix en raison de notre impact
- Améliorer l'accès à nos services pour les résidents de zones urbaines et rurales en élaborant une stratégie de rayonnement sur plusieurs plateformes
- Ajuster nos stratégies de communications pour mieux tenir compte du caractère diversifié et multiculturel de notre communauté
- Améliorer l'accès au soutien que nous offrons en ayant des heures d'ouverture flexibles

#### TISSER DES LIENS

Le réseau de relations, ou capital social, que tissent les personnes qui vivent et travaillent dans notre secteur constitue l'élément rassembleur qui renforce notre sens d'appartenance à la communauté. Nous allons encore plus loin en tirant le meilleur parti de diverses relations que nous relions les unes aux autres.

#### **OBJECTIFS:**

- Tisser des liens avec les enfants et les jeunes en établissant des partenariats
- Tirer le meilleur parti des multiples compétences et talents de nos bénévoles
- Offrir des services à la communauté diversifiée et multiculturelle grâce à l'engagement de notre personnel, nos partenaires et nos bénévoles
- Élaborer des projets permettant le jumelage de jeunes enthousiastes avec la sagesse d'une population vieillissante



### ÊTRE LA RÉFÉRENCE COMME ORGANISATION

Le sens d'appartenance est au cœur du concept de communauté. Nous visons à être un modèle d'excellence en gestion et en bien-être au sein de l'organisation. Pour bien servir la communauté, nous devons prendre soin des nôtres.

#### **OBJECTIFS:**

- Continuer d'attirer et de maintenir en poste des employés engagés et épanouis
- Demeurer un lieu d'expériences incroyables pour nos bénévoles
- Clarifier les rôles et responsabilités reliés à nos opérations par rapport à d'autres secteurs de pertinence pour notre mandat
- Renforcer nos capacités et nous améliorer: formation, développement des capacités, examen et évaluation de façon régulière des opérations et programmes
- Chercher et obtenir des sources de financement innovatrices et fiables pour continuer d'évoluer et de nous adapter à de nouveaux besoins

PAGE 4 PAGE 5

# ENFANTS ET PARENTS CENTRE POUR L'ENFANT ET LA FAMILLE ON Y VA

Le ministère de l'Éducation a modifié le financement des programmes à l'intention des familles en instaurant un système intégré de services et de soutien aux enfants de 0 à 6 ans ainsi qu'aux parents et responsables de garde. Ainsi, depuis le 1er janvier 2018, la Ville d'Ottawa est responsable des centres désormais appelés les Centres pour l'enfant et la famille ON y va.

Le financement total qu'a accordé le gouvernement de l'Ontario à la Ville d'Ottawa pour 2018 s'élève à 9,6 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 2,9 millions de dollars par rapport à 2017. Ce financement accru témoigne aussi de l'importance du système intégré de services et de soutien qui a été transféré. Une demande du CRCOC actuellement en cours vise à ce que le CRCOC soit chargé d'exploiter le Centre pour l'enfant et la famille ON y va situé dans la zone qu'il dessert présentement.

En collaboration avec les trois centres satellites du CRCOC, le Centre pour l'enfant et la famille ON y va a reçu 24 710 visites d'enfants et 15 143 visites de parents et de responsables de garde.

J'ai profité des services offerts par le Centre pour l'enfant et la famille ON y va, et j'ai particulièrement apprécié le groupe de jeux pour les bébés de moins d'un an, et celui pour les enfants de moins de six ans. Je suis bien contente que le Centre existe, et je suis d'avis qu'il offre des services de très grande qualité aux parents qui habitent dans l'est de la ville.





### PORTES OUVERTES POUR PAPAS

Dans le cadre des programmes Être parent à Ottawa de Santé publique Ottawa et Soutien à l'allaitement du CRCOC, 594 parents et 519 bébés ont été rencontrés par le personnel et ont obtenu de l'aide.

Cette année, un plus grand nombre de pères accompagnés de leurs enfants ont participé aux portes ouvertes, soit 204 personnes (70 pères et 134 enfants), comparativement à 170 l'an dernier. Un total de 249 parents et responsables de garde ont également participé à des ateliers sur les habiletés parentales.

Nous voulons aussi souligner le fait que les intervenantes auprès de la famille ont effectué plus de 618 aiguillages vers divers services dans la communauté.

Nous vous invitons à venir les rencontrer pour toute question dont vous voudriez discuter au sujet du développement de votre enfant de 6 ans et moins.

# **JEUNESSE**



450 élèves



282 sacs d'école



enfants / camps



Le CRCOC a offert un éventail de services à l'intention des jeunes de 7 à 18 ans. Ainsi, des jeunes de 7 à 14 ans ont participé à un camp durant le congé de mars; des camps d'été ont aussi été offerts pendant quelques semaines à 77 enfants provenant de foyers à faible revenu. À ces activités se sont ajoutés des cours de guitare offerts aux jeunes (31 participantes et participants) et de danse (25 participantes et participants). De plus, 33 jeunes et 37 parents ont bénéficié de séances de counselling individuel et 19 personnes ont participé à des ateliers destinés aux parents.

Le programme de fournitures scolaires du CRCOC a permis de fournir 282 sacs d'école remplis de fournitures scolaires à des enfants et à des jeunes de la maternelle à la 12e année.

En partenariat avec Santé Publique Ottawa, le Centre a offert 20 groupes d'ateliers appelés Transitions saines (80 séances) auxquels ont participé plus de 450 élèves de la 7e et 8e année du secteur desservi par le CRCOC. Ces ateliers aident les jeunes à surmonter des difficultés; de plus, ils apprennent comment parler plus facilement à leurs parents et amis, ainsi qu'aux enseignants, et à mieux gérer leurs émotions, leurs inquiétudes et le stress.

D'autres partenaires ont aussi collaboré avec le CRCOC à la présentation de plusieurs ateliers à plus de 70 jeunes, y compris Sources de force, Garder son cool, Plumes et pinceaux, et Mind Over Mood.

Grâce au financement octroyé par la Fondation Trillium de l'Ontario, le CRCOC a été en mesure d'offrir les trois volets de services suivants aux ieunes de 12 à 18 ans :

- Des haltes-accueil hebdomadaires ont été offertes en soirée selon plusieurs formats (mixte, filles seulement et LGBTQ2+). Les activités organisées dans le cadre de ces haltes-accueil ont fourni l'occasion à 54 jeunes de partager un repas et d'échanger avec d'autres en plus de rencontrer des invités avec qui ils ont pu discuter de leurs préoccupations.
- Un service de counselling individuel a été offert à des jeunes de 12 à 18 ans. En 2017, le Centre a offert du counselling individuel à 43 jeunes pendant 188 séances.
- Le Centre a aussi élaboré une série d'ateliers appelés SELFIE à être présentés dans des écoles d'Orléans-Cumberland et qui vont fournir aux jeunes de la 9e à la 12e année des outils pour les aider à améliorer leur estime de soi et leur résilience.

Les jeunes profitent de la halte-accueil pour s'amuser, partager et apprendre, par le fait même, des stratégies de communications gagnantes, tout en rencontrant de nouveaux amis

~ Tanya Lapointe Harris, intervenante jeunesse au CRCOC.

PAGE 6 PAGE 7













sur 5 ans









Nous sommes très reconnaissants envers nos bénévoles pour tout ce qu'ils accomplissent. L'an dernier, 259 bénévoles, comparativement à 228 l'année précédente, ont appuyé le personnel du CRCOC dans le cadre de plusieurs programmes et activités.

Je suis bénévole à la banque alimentaire. Dès ma première journée de travail, j'ai été impressionné et encouragé en voyant de quelle façon la coordonnatrice et son équipe se souciaient de chacun des clients et les respectaient, et combien elles étaient engagées par rapport à eux. Je suis heureux et fier d'avoir l'occasion de rendre service à mes concitoyens canadiens dans un environnement aussi diversifié et accueillant.

Nos incroyables bénévoles ont également aidé des centaines d'individus et familles qui se sont présentés au Centre pour obtenir de l'aide sous plusieurs formes. En tout, les bénévoles ont donné plus de 10 147 heures l'an dernier, comparativement à 9 800 heures l'année précédente – une augmentation de 3,5 % comparativement à l'an dernier et de 32 % au cours des cinq dernières années. Ensemble, et chacun à leur manière, les bénévoles ont donné de leur temps sans compter, en faisant preuve d'énergie et dévouement, et ils ont ainsi contribué à faire du Centre un endroit chaleureux et accueillant, tout en appuyant la communauté.

Nous avons beaucoup de chance de pouvoir compter sur des bénévoles aussi dévoués, et nous voulons souligner la contribution et l'engagement profond de chacun d'eux envers la communauté.

Merci!

Le Centre a reçu presque 188 000 denrées provenant d'individus, de clubs sociaux, d'écoles, de clubs sportifs, de l'Association des pompiers d'Ottawa, de l'école secondaire St. Peter Catholic High School ainsi que d'entreprises locales.

De nombreux partenaires communautaires du CRCOC ont également organisé des collectes de denrées au cours de l'année, ce qui a permis à l'équipe du programme alimentaire et à son groupe de bénévoles de fournir des quantités suffisantes de nourriture pour répondre aux besoins en alimentation de familles et d'individus de notre communauté.

La banque alimentaire du CRCOC a fourni des denrées à 2 366 familles (7 099 personnes), soit environ 592 personnes par mois. Dans le cadre de son programme de Noël, le CRCOC a mis en place un magasin communautaire qui a permis à 250 familles (746 individus dont 46 % étaient des enfants) de se sentir plus à l'aise de choisir les denrées qu'elles préféraient en prévision du temps des Fêtes.

Au cours de la dernière année, nous avons fourni l'équivalent de plus de 10 000 jours de nourriture à des personnes dans le besoin de notre communauté.

Lorsque je pense au programme de Noël du CRCOC, je me dis que c'est très évident que ce programme compte beaucoup pour plusieurs employés du Centre. L'équipe travaille ensemble pour atteindre un objectif que tous ses membres ont en commun, qui est celui d'aider, tout en se respectant mutuellement.



été offertes à l'extérieur du Centre, dont une

à la Résidence Hervé-Joly à Sarsfield.

**ADULTES** 

À chaque fois que je me suis présentée au Centre parce que je faisais face à des difficultés d'ordre personnel, on m'a traitée avec professionnalisme, gentillesse et compassion, tout en me comprenant et en m'aidant beaucoup. Ma famille et moi, nous ne serions pas où nous en sommes rendus aujourd'hui si nous n'avions pas eu accès à TOUS les services que le Centre nous a offerts. Je suis très reconnaissante envers l'équipe formidable de notre centre communautaire.

L'équipe du programme d'accueil du CRCOC a accueilli 1 155 personnes, comparativement à 899 l'an dernier, pour un total de 2 797 visites, soit une augmentation de 14 %. De plus, le Centre a traité 165 demandes dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE). L'équipe du programme d'accueil a aussi aidé plus de 96 personnes à soumettre une demande dans le cadre du Programme d'aide relative aux frais d'électricité pour consommateurs à faible revenu de l'Ontario. Ce programme vient en aide aux familles à faible revenu qui éprouvent des difficultés en raison de hausses des tarifs d'électricité.





se rencontrent toutes les semaines

De 5 à 15 adultes de 35 ans et plus se sont rencontrés toutes les semaines à un endroit où les barrières sociales sont peu élevées et où ils peuvent passer du temps et se sentir moins isolés. Le groupe est coordonné par Christine Leclair, une leader au sein de la communauté qui défend les intérêts des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Le modèle prôné par les pairs encourage la prise de décisions par le consensus.

Plusieurs participantes et participants font face à la pauvreté et ont des troubles de l'humeur, alors qu'elles ou qu'ils habitent dans une banlieue où les services sociaux sont minimes. Ce groupe a été constitué dans le but d'aider les participantes et participants à avoir un sentiment d'appartenance et d'interconnectivité, et à se sentir valorisées et valorisés grâce à l'amitié et l'empathie, tout en ayant du plaisir.

PAGE 9 PAGE 8



Notre communauté est très chanceuse de pouvoir compter sur des personnes qui font preuve de générosité. De nouveau cette année, environ 1 000 personnes ont contribué à notre campagne de levée de fonds qui a permis de recueillir un nombre plus élevé de dons que l'an dernier. En effet, nous avons dépassé l'objectif financier que nous avions fixé pour le Centre en recueillant plus de 234 839 \$, ce qui représente une hausse de 7,6 % par rapport à l'an dernier.

Nous avons lancé une nouvelle activité de levée de fonds cette année en organisant notre tout premier déjeuner de crêpes à la Ferme Proulx. Tout en recueillant des dons pour le Centre, le personnel du CRCOC a eu l'occasion de faire la connaissance de personnes de la communauté.

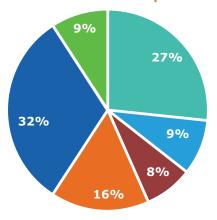
Nous avons aussi fait preuve d'innovation en mettant sur pied une cuisine communautaire. Cette réalisation a été rendue possible grâce à une généreuse contribution de Lowes et de OakWood, ainsi qu'à une subvention de la Ville d'Ottawa.

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

Nous remercions toutes les personnes qui ont donné de leur temps cette année et qui ont recueilli des dons monétaires et de denrées lors d'événements communautaires. Les efforts importants qu'elles ont déployés ont contribué à la capacité de la banque alimentaire du CRCOC de continuer d'aider de nombreux individus dans la communauté.

## AVR. À DÉC. 2017 RÉPARTITION DES REVENUS PAR PROGRAMME

## 1 990 553\$



- Administration
- Programmes en partenariat
- Collecte de fonds/
  promotion,
  développement
  communautaire
  et bénévoles
- Programmes
  de counselling
  (enfants, jeunes
  et adultes)
- Centre pour l'enfant et la famille ON y va
- Banque alimentaire

## PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES DU CRCOC

CONTACT NORD:
Inscriptions
Nouveaux
étudiants415
EMPLOI ONTARIO:
Visites 3 809
Personnnes rencontrées
Emplois obtenus 651
L.E.S.A. (ENRICHISSEMENT À LA VIE DES AÎNÉS)
ET GROUPE SMART RECOVERY :
Nombres de participants
Sessions individuelles
Rencontres Smart
Rencontres Smart
Rencontres Smart
Rencontres Smart

PROGRAMME DE SUR LE DIA	
En anglais:	
Groupes	88
Participants	427
Rencontres ind	lividuelles476
En français:	
Groupes	26
Participants	95
Rencontres ind	lividuelles
DOYLE SALEW	SKI INC. :
Contacts perso	onnels96
Consultations	66
	e consommateur
ou de faillite dé	éposées avec DSI32
SANTÉ PUBLIQ CLINIQUES SA	
Cliniques	
	té pour les jeunes 179
Cliniques denta	
	épistage 168
Application de de fluorure	vernis 83

Parents ...... 594

Bébés ..... 519

NOS PRINCIPAUX
BAILLEURS DE FONDS









PAGE 10 PAGE 11

## NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Hélène Quesnel présidente

Andrée Métivier vice-présidente

Norm Houle trésorier

Maria Aubrey secrétaire

Félix Rusake

**Christine Dudley** 

Jean Chrétien

Marino Francispillai

Sean Crossan

## ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS EMPLOYÉS PENDANT L'ÉTÉ

Cvnthia St-Jean

Gabriel Kennedy

Lara Tolba

Sara Tolba

Théo Landry

Justine Sabourin

Anne-Christelle

Franck

### **STAGIAIRES**

Emanuelle Digiovine

Anne-Christelle Franck

Abiola Akande

Roxane Bujold

Faelle Bien-Aimé

Eugénie Rioux

Sabrina Martel

## **MEMBRES DU PERSONNEL**

Chantal Pomerleau

Cathy Vautour

Carolle Séguin

Carole Soros

Diane Dicaire

Cindy Mackay

Dominik Lavictoire

Geneviève Clermont

Hélène Leblanc

Janelle Gagnier

Joel Beauchesne

Katherine Januszewska

Lisa-Ann Smith

Luc Ouellette

Manon Beaulieu

Mélanie Couturier

Mélanie Jubinville-

Stafford

Nicole Perras

Niki Léonard-Smith

Rebecca René

Rita Tapia

Rosanne Canzanella

Suzanne Vivarais

Suzanne Wert

Tanya Lapointe-Harris

Tracy Pressé

<sup>\*</sup> Citations tirées des réponses au sondage auprès du public sur les orientations stratégiques du Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland (2017)