



Orléans-Cumberland  
Community  
Resource Centre



Centre de ressources  
communautaires  
Orléans-Cumberland

# RAPPORT ANNUEL 2020

*Ensemble, nous avons fait une différence*



# Message de la présidente et du directeur général

Nous sommes très heureux de vous présenter les principales réalisations du Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland pour l'année 2020.

Il va sans dire que 2020 a été une année bien différente des autres et certainement la plus exigeante de l'histoire de notre Centre. Elle nous a tous posé des défis, mais elle nous a aussi permis de faire un incroyable cheminement sur les plans de la compassion, de notre faculté d'adaptation et de notre résilience.

Au début de la pandémie, nous avons vu une baisse de fréquentation dans nos services. Nous avons mis en place des mesures sanitaires et modifié tous nos services afin d'offrir un milieu de travail sécuritaire. Nous avons par exemple acheté de l'équipement informatique et des outils technologiques pour tous nos programmes afin de nous permettre de joindre le plus de personnes possible. Cela nous a permis de faire des rencontres virtuelles individuelles, familiales et de groupes, ce qui a contribué à briser les murs du confinement et de l'isolement vécu par de nombreuses personnes dans notre communauté. Grâce à ces modifications, nous avons pu joindre des milliers de personnes, enfants, adolescents et adultes afin de leur offrir de l'appui dans ces moments difficiles. Nous avons, en 2020, été en contact avec le même nombre de personnes qu'en 2019.

La banque alimentaire a entièrement transformé ses façons de faire. Elle est passée d'un modèle de choix de nourriture à un modèle de panier. Nous avons dû faire ce changement afin de respecter les mesures sanitaires et de protéger la clientèle, nos bénévoles et



Christine Jodoin,  
Présidente



Luc Ouellette,  
Directeur général

notre personnel. Dans les premiers mois de la pandémie, le fonctionnement de la banque alimentaire a dû être repensé à de nombreuses reprises afin de répondre aux demandes de différentes organisations responsables de la sécurité alimentaire. Il va sans dire que cela a entraîné des perturbations du service et a présenté des défis importants. Les membres du personnel et les bénévoles en place ont relevé ce défi avec brio et ont réussi à répondre à la demande en continuant d'offrir un excellent service aux personnes qui ont eu recours à la banque alimentaire.

Bien que nos activités de collecte de fonds qui devaient avoir lieu dans la communauté ont toutes dû être annulées, le Centre a reçu tout au long de l'année un appui sans précédent de la part de nos donateurs individuels et d'entreprises. Le Centre a attiré un nombre record de nouveaux donateurs : de 917 en 2019, ils sont passés à 2240 en 2020, soit 140% de plus. Cette augmentation atteste de l'esprit de solidarité de notre communauté, de sa résilience et de sa volonté d'appuyer le Centre. Nous avons aussi reçu de l'aide

provenant de divers autres bailleurs de fonds et administrations gouvernementales qui nous a permis de nous adapter aux nouvelles mesures sanitaires et aux changements qui se sont imposés. Les médias ont également joué un rôle important afin d'informer le public des services essentiels offerts par notre Centre.

Les membres du conseil d'administration ont été très occupés. Notre plan de mesures d'urgence a été revu et de nouvelles politiques stratégiques en matière de santé et sécurité et de ressources humaines ont été adoptées pour lutter contre la pandémie. Un nouveau bail de dix ans a été négocié et signé. Le Centre pourra ainsi continuer d'offrir ses services à partir du 240 du boulevard Centrum jusqu'en 2030. Un nouveau système informatisé de paye a été mis en œuvre pour tout le personnel du Centre. Les indicateurs de rendement, y compris les facteurs de risque et le plan d'action du conseil, ont été revus et adoptés. De nombreux sujets d'importance stratégique pour l'organisation et pour la communauté ont été abordés et des actions concrètes ont été prises au sujet de divers enjeux, comme ceux de l'équité et de la diversité, de l'investissement dans les infrastructures sociales et du renouvellement du financement communautaire. Les membres ont recruté deux nouvelles personnes pour siéger au conseil d'administration.

Nous souhaitons remercier tous les membres de notre formidable équipe qui ont offert, tout au long de l'année, le meilleur d'eux-mêmes afin d'aider les personnes qui ont fréquenté le Centre. Ensemble, grâce à notre volonté et à nos actions, nous avons changé le cours de la vie de milliers d'enfants et d'adultes de notre communauté.

Nous avons la certitude que vous continuerez à nous aider et à faire en sorte que le Centre demeure une organisation dynamique et toujours tournée vers l'avenir.

# Témoignages

**« La disponibilité et la gentillesse du personnel qui m'a aidé pour les impôts et l'aide alimentaire. Elles comprennent les réalités des personnes qui viennent au Centre. »**

**« Le soutien physique et moral du personnel m'a beaucoup aidé à m'intégrer dans la communauté. »**

**« On a l'impression que tout le monde est le bienvenu. Je vois une si grande variété de personnes et j'aime ça. »**

**« Le personnel comprend les réalités des personnes bénéficiant des services du Centre. »**

**« Le personnel du Centre m'a aidée et continue de m'aider à me remettre du cancer et d'aider ma fille quand elle en a eu besoin. »**

**« Je suis un aîné. Je ne suis pas trop à l'aise avec les ordinateurs. Mais le personnel m'a aidé rapidement et a fait ce qu'il fallait faire. Très content! »**

**Merci pour votre soutien.**



## ENFANTS - JEUNESSE

La pandémie a touché tous les groupes d'âge, et la population enfance-jeunesse a été particulièrement affectée par des défis liés à la santé mentale; stress, isolement, solitude, manque de socialisation, perte de motivation, trouble d'anxiété. Afin d'aider les jeunes, le Centre leur a offert une variété de programmes et services adaptés aux mesures sanitaires.

La pandémie a posé des défis sur les plans de la confidentialité, de l'accès à Internet ou à un appareil technologique, de l'interruption et de l'absence de service internet. Cela a diminué nos capacités de joindre certains jeunes limitant ainsi notre capacité à les outiller avec des stratégies pour bâtir leur résilience et leurs habiletés socio-émotionnelles.

Nous avons modifié nos camps d'été pour offrir une série d'activités à tous les groupes d'âge, avec des événements virtuels (salle d'évasion, soirée de peinture) et des invités incroyables, dont Little Ray's Reptile! Les enfants et les jeunes ont adoré!

Cette année, la demande de services de counselling a explosé vu les situations très complexes créées par la pandémie. Certains des thèmes qui se sont dégagés comprennent la gestion des émotions, l'anxiété, la motivation et les relations interpersonnelles.

De nombreux groupes et ateliers ont été offerts en fonction de l'horaire d'ouverture possible : ateliers SELFIE dans les écoles et la communauté, série SELFIE+, J'aime danser et des activités pour le temps des fêtes. Des groupes hebdomadaires (Espace enfants et Espace jeunesse) ont permis aux jeunes d'avoir un endroit pour s'amuser, briser l'isolement en se faisant des amis, et parler de leurs besoins et de leurs défis tout en apprenant des habiletés socio-émotionnelles. Lorsque l'école était entièrement virtuelle, la présence aux groupes a chuté considérablement – plusieurs jeunes ont moins la motivation d'entretenir des liens à l'écran.

2020

En 2020, le Centre a offert à 310 enfants de 118 familles un appui financier pour le programme d'effets scolaires. Nous avons offert un montant d'argent aux familles selon le nombre d'enfants afin que les parents puissent acheter les effets scolaires nécessaires. Les parents ont grandement apprécié cette modification.

Un sondage effectué auprès de parents nous a permis de mieux comprendre leurs besoins et ceux de leurs jeunes en temps de pandémie. Les résultats ont confirmé que nous répondions à leurs besoins en offrant une variété de programmes. Nous avons appris qu'une halte-accueil pour les enfants serait apprécié. Le programme jeunesse a maintenant un compte Instagram dédié pour les jeunes ce qui permet un contact régulier et des messages adaptés pour les jeunes.



**619**  
jeunes



**941**  
visites virtuelles et  
en personne



**310** de **118**  
enfants de familles  
programme d'effets scolaires



Photo : Participant d'une session virtuelle d'Espace Enfant.

**2020**



## ADULTES

« J'apprécie la disponibilité pendant cette période difficile, le travailleur m'a mis à l'aise lors de tous mes appels. »

« Merci pour les séances de thérapies des quatre dernières années pour affronter les traumatismes et des facteurs personnels, financiers et géopolitiques. »

Malgré la pandémie, le programme pour adultes a continué d'assurer une aide précieuse aux personnes dans le besoin de notre communauté. Nous avons offert une variété de services de counselling individuel et de groupe en ligne pour adultes. Des services en santé mentale, tels que des évaluations des besoins, des interventions en cas de crise ou de l'aide à court terme, ont été offerts par nos conseillères à de nombreuses personnes qui parfois ne connaissaient pas le Centre avant la crise sanitaire. Nous avons remarqué de façon générale une plus grande détresse psychologique et nous avons dû répondre à des besoins plus complexes par rapport à la santé mentale et la situation de vie. Nous avons aidé davantage de personnes à remplir une demande d'aide pour les coûts de l'énergie et nous avons aidé de nombreuses familles à remplir leurs déclarations d'impôts.



**1 568**  
personnes



**4 835**  
visites virtuelles et  
en personne

2020

# Les 3 à 6 prochains mois

## Quelles sont vos préoccupations?



Isolement  
et solitude



Se garder  
en santé



Stress  
accru

## Quelles formes d'aide aurez-vous besoin?



Interagir avec  
mes voisins et  
ma communauté



Soutien en  
santé mentale



Aide pour  
trouver du  
travail



## BANQUE ALIMENTAIRE

Nous avons servi 1 553 personnes (-1,6 %) et accueilli 8 046 visites (+2 %), soit 156 visites de plus qu'en 2019. La banque alimentaire a fourni des aliments à 668 personnes par mois, soit 10 personnes de plus par mois que l'année précédente. Le Centre a donné l'équivalent de 14 131 jours de nourriture, soit 3 390 jours de plus qu'en 2019, une augmentation significative de 32 %.

Notre programme de Noël a offert de la nourriture à un nombre record de 293 familles, soit 1 054 personnes, une augmentation de près de 30 % par rapport à 2019.

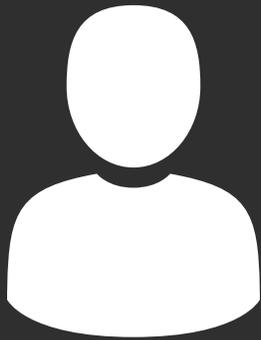
Dans le contexte de la pandémie, nous avons commencé à offrir des livraisons de paniers de nourriture aux personnes qui ne pouvaient pas venir au Centre. Nous avons aussi établi un partenariat avec le Centre de ressource de l'Est d'Ottawa afin d'offrir des livraisons aux personnes âgées isolées chez elles. Nous avons effectué 147 livraisons.

Le Centre a reçu près de 224 836 denrées alimentaires données par des personnes, des associations et des entreprises locales. Ce chiffre n'inclut pas les milliers de boîtes de nourriture que nous avons reçues de Banques alimentaires Canada et de Feed Ontario entre mai et septembre 2020.

Nous avons dû suspendre notre programme de cuisine collective au mois de mars 2020, qui avait jusque-là accueilli 21 personnes. Ce programme reprendra en personne dès que la situation le permettra.

Grâce à des subventions, nous avons fait des améliorations à nos installations de la banque alimentaire afin d'augmenter la sûreté sanitaire.

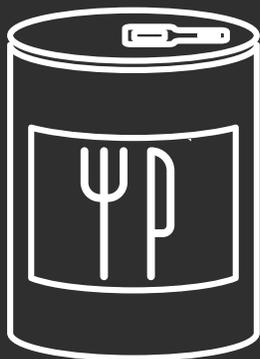
2020



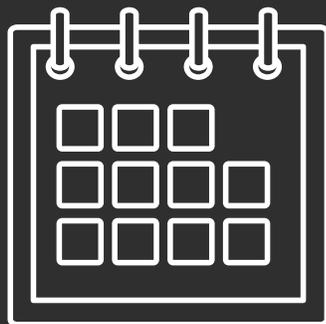
**1 553**  
personnes



**8 046**  
visites



**224 836**  
denrées  
alimentaires



**14 131**  
jours de  
nourriture



**147**  
livraisons



**1 054**  
personnes dans le  
programme de Noël



Photo: Elia, bénévole de la banque alimentaire, prépare des portions de nourriture pour les paniers des clients.

**2020**



# DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Le développement communautaire passe notamment par le renforcement des capacités, la mobilisation, la sensibilisation, le sentiment d'appartenance et l'esprit de solidarité. L'importance de notre programme de socialisation entre adultes, un espace fondé sur l'entraide pour les personnes de 30 ans et plus à la recherche de soutien et de compagnie, se trouve accentuée en période difficile, comme durant la pandémie. Les fermetures temporaires de ce programme menaçaient d'accroître l'isolement des personnes, de forcer des changements de leurs habitudes et d'affecter leur bien-être mental. En conséquence, le programme s'est adapté pour continuer à entretenir des liens avec les personnes au moyen de colis surprises, de visites à distance et maintenant de rencontres virtuelles. En 2020, dix-sept personnes ont profité de ce programme.

Les ateliers de perlage, offerts en partenariat avec le groupe Indigenous Roots Orleans/Ottawa East, ont été suspendus de mars à juin 2020 à cause de la COVID-19. Une fois qu'ils ont repris en mode virtuel, quelques 29 personnes y ont fait 299 visites. Le perlage est une activité qui permet de panser ses blessures et d'apprendre la patience et la persévérance. Nous sommes très heureux de la participation à ces ateliers.

En partenariat avec le Centre de ressources de l'Est d'Ottawa (CREO) et l'initiative : Une ville pour toutes les femmes, nous avons tenu un atelier de mobilisation de l'électorat en vue des élections partielles du quartier Cumberland. Les personnes en ont appris davantage sur le processus électoral, ont discuté d'enjeux importants et ont acquis des outils pour inciter d'autres membres de la collectivité à aller voter et à soulever les questions d'intérêt pour leur quartier. Les personnes candidates ont répondu à une enquête pour présenter leur point de vue et leurs projets au sujet de différents enjeux clés de la collectivité, tels que l'accessibilité et le coût du service Internet en milieu rural, l'intégration des systèmes de soutien pour les personnes âgées et la diminution de l'oppression systémique. Les réponses ont été diffusées dans la collectivité tout au long de la campagne électorale.

Nous tenons à remercier les membres de la collectivité, les associations, les groupes confessionnels et les groupes sociaux pour leur résilience, leur dévouement envers le bien-être de notre communauté et leur présence accueillante dans notre Centre tout au long de cette période sans précédent.



# 2020

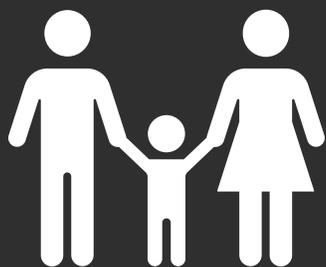
# CENTRE POUR ENFANT ET LA FAMILLE ON Y VA



Malgré des défis importants liés à la pandémie qui a causé une diminution importante de la fréquentation de services, les éducatrices du programme ON y va ont effectué un excellent travail afin d'offrir autrement les services aux parents de notre communauté. Nous sommes passés d'activités offertes en personne à des activités virtuelles, ce qui a été le cas pour le groupe bébé et moi et le cercle interactif.

Pour y arriver, il a fallu un travail considérable d'adaptation et de préparation afin d'organiser des séances virtuelles accessibles à tous; apprendre de nouveaux outils technologiques, lancer une nouvelle page Facebook entièrement dédiée au programme ON y va, produire des vidéos éducatives, créer une plateforme d'inscription et un calendrier en ligne, augmenter la visibilité du programme ON y va dans nos médias sociaux, etc. Toutes ces actions nous ont permis d'atteindre progressivement de plus en plus de parents et d'enfants.

Les nombreux changements dans les consignes de santé publique qui ont forcé la suspension à plusieurs reprises des activités en personne ont aussi largement compliqué la planification des services. Le programme a bénéficié d'un financement de viabilité de la province, ce qui a écarté le risque de compressions dans le financement du programme. Nous tenons à remercier la province et aussi la Ville d'Ottawa qui a appuyé notre demande.



**793**

parents ont profité  
du programme

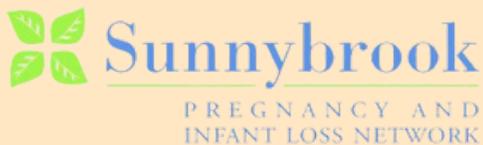


**3 813**

visites virtuelles et  
en personne

**2020**





## PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES

À cause de la pandémie, la majorité de nos partenaires communautaires n'ont pas pu offrir leurs services au Centre. Quelques uns l'ont fait et nous tenons à les remercier; Emploi Ontario, Doyle Salewski, et le Programme de dépistage néonatal des troubles auditifs et d'intervention précoce. Nous avons référé des membres de notre collectivité à ces organismes. Nous espérons pouvoir les retrouver bientôt au Centre parce que nous avons besoin de leur appui.

### Nos partenaires:

- Action Logement
- Centre de ressource pour les familles des militaires
- Centre de santé communautaire du Centre-ville (CSCC)
  - Programmes de diabètes
  - Programme L.E.S.A.
- Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway (CSCPQ)
  - Programme de dépistage néonatal des troubles auditifs et d'intervention précoce
  - Premier Mots
- Centre de santé communautaire Somerset Ouest (CSCSO)
  - Test de dépistage du VIH
- Contact Nord
- Doyle Salewski
- Emploi Ontario
- Lili Miller
  - Ateliers autochtones
- Ligne de secours aux parents de l'Est d'Ontario (PLEO)
- Réseau de fausse couche et perte d'un bébé (PAIL)
- Service familial et counseling Ottawa (SFCO)
- Société franco-ontarienne de l'autisme (SFOA)
- Ville d'Ottawa
  - Clinique de santé-sexualité pour les jeunes 29 ans et moins
  - Dépistage dentaire
  - Être parent à Ottawa

# BÉNÉVOLES



Nous n'aurions pas été capables d'offrir nos services sans la participation, le dévouement et la présence de nos bénévoles. Ceux-ci ont joué un rôle d'appui primordial dans plusieurs de nos services comme le dépistage de la COVID-19 à la réception, la banque alimentaire, le programme d'aide pour les déclarations d'impôts.

Depuis sa création, le Centre a toujours pu compter sur une grande force, celle des personnes de la communauté qui désirent devenir bénévoles. Le roulement des bénévoles a été un très grand défi. Bien que nous en ayons perdu plusieurs au début de la pandémie, à cause des inquiétudes liées à la santé, nous en avons aussi accueilli et recruté de nombreux autres qui ont prêté main-forte.

Ainsi, nous avons continué d'offrir nos services grâce au courage et à la persévérance de nos bénévoles qui ont, malgré la pandémie, donné de leur temps aux divers services du Centre. Ces bénévoles sont tous des champions et méritent tous notre admiration. Grâce à eux, des milliers de personnes ont pu recevoir une aide essentielle pour affronter la crise de la pandémie. Les bénévoles ont donné plus de 8 087 heures.

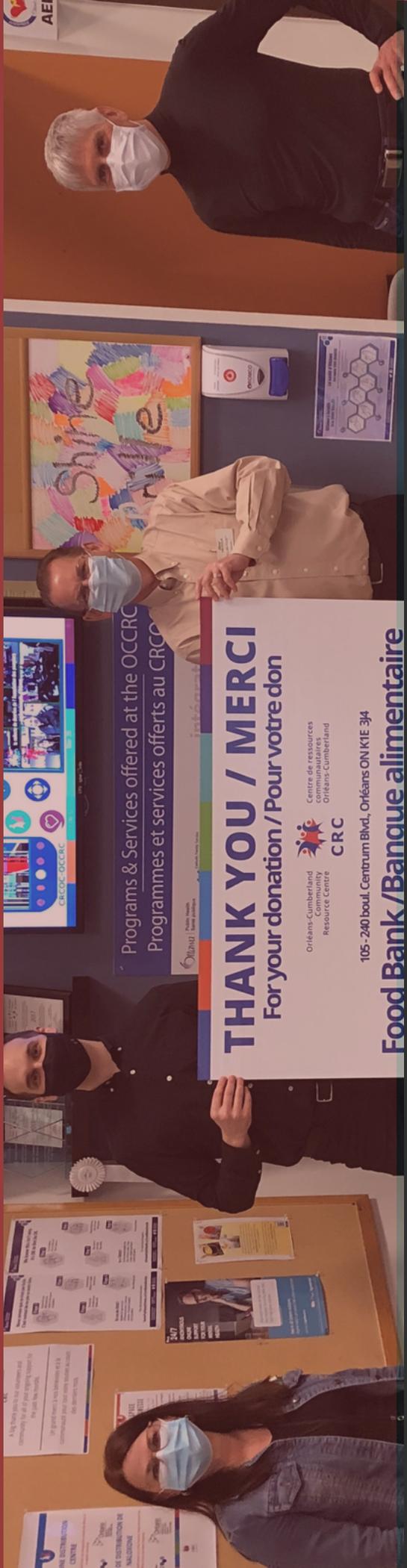
Merci du fond du cœur.

**8 087**  
heures



2020

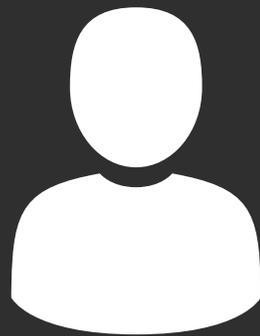
Photo: Gauche à droite: Nicole Perras (coordinatrice de la banque alimentaire), Eric Foget (propriétaire du Sobey's - Tenth Line), Allan Foget (propriétaire du Sobey's - rue Innes & Trim), et Luc Ouellette (directeur général)



# LEVÉE DE FONDS

En mars, la pandémie COVID-19 a forcé des mesures de confinement et des fermetures dans le monde entier. Le Centre a dû suspendre ses activités habituelles de collecte de fonds, tels nos trois tournois de golf, la collecte de denrées « Canley Cup » de St. Peter's et la collecte de denrées des pompiers. Nous comptons sur ces évènements pour atteindre notre objectif de collecte de fonds afin de maintenir nos programmes et nos services.

Malgré l'annulation de ces évènements et grâce à la générosité de notre incroyable communauté, nous avons triplé notre objectif de collecte de fonds et de dons – ce qui en fait une année record. En 32 ans d'existence, le Centre n'a jamais reçu autant de dons et nous vous en sommes très reconnaissants.



**2 240**  
donateurs. trices



**613 091 \$**  
fonds recueilli

Les fonds reçus ont servi à aider des personnes et des familles dans leur période la plus difficile par l'entremise de nos nombreux programmes et services, tels notre banque alimentaire et notre programme d'intervention en cas de crise. Ces dons ont permis l'achat de milliers de cartes cadeaux auprès de commerces locaux afin d'offrir une plus grande variété de nourriture, de fournitures scolaires, de vêtements d'hiver, de cadeaux de Noël et d'autres biens essentiels.

Notre Centre n'aurait pas pu offrir toute cette aide sans l'appui et la générosité de notre communauté. Ces dons ont offert du réconfort à des milliers d'enfants et d'adultes qui ont vécu et qui vivent toujours des moments très difficiles à cause de la pandémie.

Merci aux 2 240 donateurs qui ont soutenu notre communauté pendant la pandémie. Cela a été un grand défi, mais notre communauté l'a relevé et nous en sommes très reconnaissant.

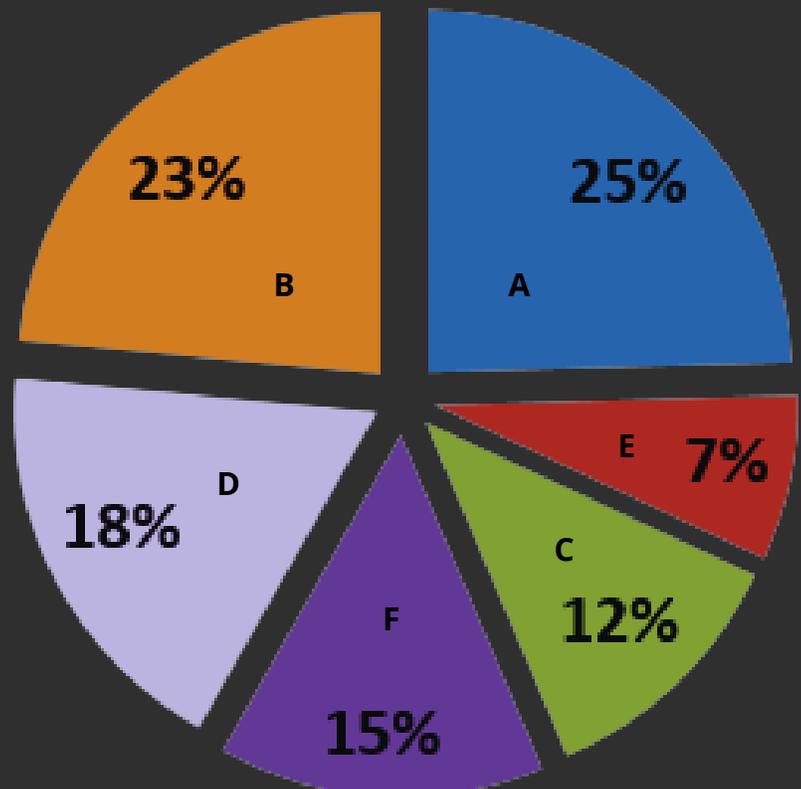
## Nos principaux bailleurs de fonds



## Finance

Répartition des revenus de janvier à décembre 2020 par programmes - 2,868,499 \$

- A** Administration
- B** Banque alimentaire
- C** Collecte de fonds/Communication & Dév. communautaire & Bénévoles
- D** Centre pour l'enfant et la famille ON y va
- E** Programmes en partenariats
- F** Programmes de counseling (enfants, jeunes et adultes)



# Notre Conseil d'administration

Christine Jodoin, Présidente  
Koreen Fahey, Vice-présidente  
Norm Houle, Trésorier  
Roxanne Dion-Bordeaux, Secrétaire

Marilyn Saumure  
Christine Dudley  
Jean Chrétien  
Marino Francispillai

Membres démissiononné.es  
Andrée Métivier  
Felix Rusake  
Christian Ndashimye Senzeyi



@occrc\_crcoc



ccroc-occrc



@occrc.crcoc



613.830.4357



OCCRC\_CCROC  
105-240 blvd. Centrum Blvd.  
Orléans, Ontario K1E 3J4



[www.crcoc.ca](http://www.crcoc.ca)

## Nos employés

Adèle Grenon-Lemaitre  
Camille Laberge  
Carla Colonna  
Carole Soros  
Caroline Robillard  
Cathy Vautour  
Céleste Calixte  
Céline McCuaig  
Chantal Labonté  
Chantal Pomerleau  
Christine Leclair  
Diane Lacombe

Divine Ngandu  
Dominik Lavictoire  
Emily Polak  
Geneviève Clermont  
Hélène Leblanc  
Jacqueline Bernard  
Kaily Maddigan  
Lisa-Ann Smith  
Luc Ouellette  
Lucky Kasendwe  
Lucy Mpia  
Maxime Larocque

Meaghen Wert  
Mélanie Jubinville-Stafford  
Nathalie Laberge  
Neima Isaaq  
Nicole Perras  
Rita Tapia  
Rosanne Canzenella  
Sandra Ndikumasabo  
Suzanne Wert  
Tanya Lapointe Harris  
Tracy Pressé