



# Entre nous

Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest | **Octobre 2016**

## Le CRCOO célèbre son 30<sup>e</sup> anniversaire par une journée portes ouvertes

Le temps froid et pluvieux n'a pas empêché la participation d'un grand nombre de résidentes et de résidents.



La jeune Zoe Landry a eu la chance d'être choisie pour participer à l'un des spectacles de Junkyard Symphony.

Plus de 400 résidentes et résidents des quartiers ouest de la ville se sont rassemblés le 26 septembre pour fêter le 30<sup>e</sup> anniversaire du CRCOO lors d'une journée portes ouvertes.

Cette année, la manifestation marquait un jalon important dans l'histoire du Centre : en effet, cela fait maintenant 30 ans que le CRCOO produit des résultats concrets pour la population des quartiers ouest d'Ottawa. Le Centre a donc donné, comme il se devait, à cette journée portes ouvertes une ampleur particulière. Il y avait beaucoup de choses à célébrer!

« J'ai été impressionnée par le nombre de gens présents à cette manifestation et, comme nous effectuons un excellent travail au sein de la collectivité, cela a été un véritable plaisir de célébrer cet anniversaire en compagnie des résidentes et des résidents. », a déclaré Maria Friis, responsable du développement communautaire du Centre.

Cette manifestation annuelle, qui se tient habituellement en septembre, permet de présenter les différents programmes offerts par le Centre et

par ses partenaires. En outre, côté divertissement, on organise une chasse au trésor au cours de laquelle les participants recueillent des autocollants dans chaque stand visité leur permettant de prendre part à un tirage au sort pour gagner un prix. Le Centre a également souvent organisé un barbecue gratuit lors de ces manifestations annuelles.

Cette année, outre ces activités, Chris Dorey, Junkyard Symphony et Elliot Hirkala de la halte d'accueil pour jeunes du Centre La ZONE ont proposé au public différents spectacles et activités de divertissement. Pour marquer cet anniversaire spécial, on a également offert des petits gâteaux.

Des politiciens et politiciennes, des membres actuels et passés du conseil d'administration et des personnes ayant joué un rôle essentiel dans la création du Centre étaient aussi présents. Le maire Jim Watson, les conseillers municipaux Wilkinson, Hubley et Qadri ainsi que la députée Karen McCrimmon ont également prononcé une allocution.

Toutefois, la conseillère Wilkinson était là à un autre

## Dans ce numéro

- Le CRCOO célèbre son 30<sup>e</sup> anniversaire par une journée portes ouvertes
- Quoi de neuf?
- Message de la directrice générale du CRCOO
- Les résultats des consultations auprès des personnes âgées vivant en zone rurale conduisent à des mesures concrètes
- Présentation du CRCOO sur les consultations de West Carleton lors de la conférence de Guelph de ce mois
- Exprimez-vous!
- Bénévole vedette : Jim Mastronardi
- Faites connaissance avec les membres de notre conseil d'administration : Mary-Ann Rowan, vice-présidente
- Donatrice vedette : Filiale 638 de Kanata de la Légion royale canadienne

## Connectez-vous avec nous!



WOCRC.CRCOO



@WOCRC\_CRCOO



Western Ottawa  
Community  
Resource Centre



www.wocrc.ca

2, cour MacNeil  
Kanata (Ontario)  
K2L 4H7

NE : 12821 9201 RR 0001

## Quoi de neuf?



### Nouveau site Web

Nous avons lancé un nouveau site Web. Découvrez-le au [www.wocrc.ca!](http://www.wocrc.ca!)



### Compte Twitter de la directrice générale

Notre directrice générale, Cathy Jordan, est désormais sur Twitter! @ED\_WOCRC.



### Nous sommes sur LinkedIn!

Suivez-nous pour découvrir des occasions d'emploi et nos dernières informations.



### Horaire sans rendez-vous

Les horaires des services de counseling en cas de crise, en personne sans rendez-vous et au téléphone, sont :

Lundi : de 8 h 30 à midi\*

Du mardi au vendredi\*\* : de 13 h à 16 h\*

\* Dernier rendez-vous 30 minutes avant

\*\* Pas de rendez-vous les mercredis



### Toilettes « tous genres »

Nous avons installé des toilettes pour tous dans nos locaux accessibles au public.

### Nouveau programme de jour pour adultes

Nous avons ouvert un nouveau programme de jour pour adultes au Collège algonquin. Pour de plus amples renseignements, veuillez appeler au 613-591-3686 ou adresser un courriel à [info@wocrc.ca](mailto:info@wocrc.ca).

# Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest – Fiers d'être au service de la collectivité depuis 30 ans!

Il y a trente ans, le Centre de ressources communautaire de Kanata ouvrait ses portes. Son premier conseil d'administration, présidé par Marianne Wilkinson, s'était fixé pour objectif prioritaire de trouver des solutions aux difficultés des résidents liées aux enjeux les plus cruciaux de l'époque comme les ruptures subites de mariage, l'isolement, les réductions considérables de revenus dus à la perte d'un emploi et les problèmes de transport vers les services situés à Ottawa. Dans le cadre d'un budget de 27 000 \$, Peggy Feltmate a alors été embauchée en tant que première coordinatrice. La suite appartient à l'histoire de notre communauté.

Aujourd'hui, le CRCOO dessert l'ensemble des quartiers ouest d'Ottawa, c'est-à-dire l'ancienne municipalité de Kanata et les anciens cantons de Goulbourn et West Carleton, et offre une gamme de services sociaux et de santé permettant de répondre aux besoins diversifiés des membres de la collectivité. Sous la direction d'un conseil d'administration de quatorze membres vivant tous dans la région, ce sont près de cent employés et deux cents bénévoles qui, dans le cadre d'un budget de 6,7 millions de dollars, animent des programmes et offrent des services à des milliers de résidents de tous âges, assistant par exemple les nouveaux parents et leurs enfants et facilitant le maintien à domicile des personnes âgées.

Au cours de ces trente dernières années, la collectivité a connu un essor rapide et l'environnement dans lequel nous travaillons s'est fortement transformé. Il est toutefois intéressant de noter que les besoins mis en évidence par notre premier conseil d'administration sont finalement restés très proches de ceux d'aujourd'hui. Nous recevons régulièrement des témoignages sur les difficultés vécues au quotidien par les résidents de la collectivité, notamment, parmi de nombreux autres problèmes, pour bénéficier de services sociaux et de santé, en particulier en santé mentale, pour s'en sortir avec des revenus extrêmement modiques, pour accéder aux transports en commun et pour pouvoir se loger à des prix abordables.

La somme de travail qui nous attend... pour les trente prochaines années ne fait donc aucun doute. Il s'agira non seulement de continuer à fournir des programmes et des services répondant aux besoins de la collectivité, mais



Photo : Danielle Lynn Photography.

également de poursuivre nos efforts pour remédier aux causes profondes des problèmes, sachant qu'il vaut toujours mieux « prévenir que guérir »!

Comme bon nombre d'entre vous le savent, j'ai annoncé que je prendrai prochainement ma retraite. Le CRCOO a eu la chance de n'avoir que deux directrices générales depuis sa création il y a trente ans. Peggy Feltmate a assuré cette tâche de 1986 à 2003, date à laquelle j'ai eu le redoutable honneur de lui succéder. Je suis fière du travail que Peggy et moi avons accompli en compagnie des autres membres du conseil d'administration, des membres du personnel, des bénévoles et de nos partenaires, en permettant à un petit centre de ressources communautaires aux moyens limités de devenir une solide organisation de tout premier plan.

Alors que nous célébrons notre trentième anniversaire en regardant avec émotion derrière nous, c'est en envisageant l'avenir et ce qui se profile à l'horizon pour notre collectivité et pour le CRCOO que je ressens le plus d'enthousiasme en passant le relais à la prochaine personne qui aura la lourde responsabilité de diriger notre centre.

Cathy Jordan  
Directrice générale



## Suite de l'article sur le 30e anniversaire de la première page



**En haut à gauche :** La conseillère municipale Marianne Wilkinson raconte l'histoire des débuts du CRCOO.

**En haut à droite :** La directrice générale du CRCOO, Cathy Jordan, accepte des fleurs remises par le personnel et le conseil d'administration du Centre. **À gauche :** Junkyard Symphony impressionne la foule avec un numéro délicat d'équilibre et de jonglage. **En bas à droite :** Junkyard Symphony fait appel au public pour recruter un volontaire.

**En bas à gauche :** Des membres actuels et passés du CRCOO se réunissent pour une photo de groupe.

titre : elle a en effet joué un rôle important lors de la création du CRCOO et a présidé son comité directeur il y a trois décennies. Elle a évoqué, avec Heather Colls, la première présidente du conseil d'administration du Centre et Peggy Feltmate, sa première directrice générale, les débuts de ce qui s'appelle maintenant le Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest. Peggy Feltmate a notamment précisé : « À cette époque, la collectivité traversait plusieurs crises et le centre de ressources communautaires a su y faire face. Aujourd'hui, 30 ans après, il répond toujours présent. »

Compte tenu de l'ampleur prévue de la manifestation, le Centre a fait appel, pour sa planification, à la coordinatrice administrative de la Coalition des services de soutien communautaire d'Ottawa.

Cette dernière a déclaré : « Ce fut un plaisir de collaborer avec le personnel et avec les bénévoles, tous dévoués, du Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest dans le cadre des célébrations de 30 années de service et de soins au profit des résidentes et des résidents de la collectivité. Cette manifestation a parfaitement illustré les services exceptionnels fournis par le Centre. »

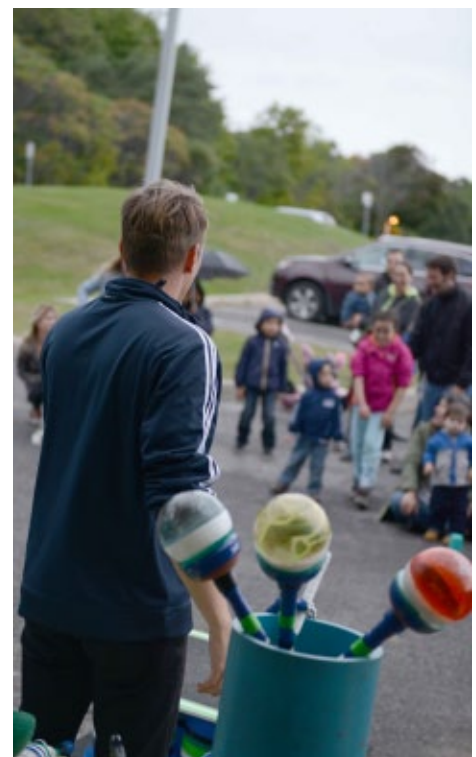
La directrice générale du CRCOO, Cathy Jordan, a précisé avoir été ravie du déroulement de cette journée

portes ouvertes. « Ce fut vraiment une journée exceptionnelle à tous points de vue : la célébration du trentenaire, la mise en valeur des différents programmes et des différents services actuellement offerts et la participation du conseil d'administration, des bénévoles, du personnel et de la population. »

En dépit d'un temps froid et pluvieux, un sujet dont on a beaucoup parlé ce soir-là, la participation était impressionnante.

Cathy Jordan a ajouté : « La participation de plus de 400 personnes en dépit d'une météo défavorable constitue une véritable source d'inspiration. En outre, la présence du maire, dont nous connaissons l'emploi du temps particulièrement chargé, démontre le soutien que nous apportent les élus. »

Au chapitre de l'organisation de la manifestation, la directrice générale se montre particulièrement fière du travail réalisé par le comité de planification de la journée portes ouvertes. Elle précise à cet égard : « Je suis toujours étonnée de ce qu'un petit groupe de personnes motivées et pleinement mobilisées est en mesure d'accomplir. Cela me rappelle une célèbre citation de Margaret Mead : "Ne doutez jamais qu'un petit groupe de citoyens engagés et réfléchis puisse changer le monde. En réalité, c'est toujours ce qui s'est passé." »





# Les résultats des consultations auprès des personnes âgées vivant en zone rurale conduisent à des mesures concrètes

Le CRCOO a mené à bien, dans le cadre d'un projet de développement communautaire en zone rurale financé par Centraide Ottawa, des consultations approfondies auprès des résidents de West Carleton et va maintenant de l'avant en s'engageant, sur la base des résultats de ce dialogue, dans la mise en œuvre de mesures concrètes à l'échelon communautaire.

Le projet visait à obtenir l'opinion et les commentaires des personnes résidant en zone rurale quant à leurs besoins afin de continuer à vivre dans leur communauté de façon indépendante et, si possible, à leur domicile. L'objectif consistait à déterminer la façon dont le CRCOO pourrait permettre de répondre plus facilement aux souhaits ainsi formulés par les personnes âgées en s'appuyant sur un financement récurrent du programme d'amélioration des quartiers de Centraide Ottawa.

D'octobre 2015 à mai 2016, ce sont plus de quatre cents personnes qui ont participé à ce processus lors de consultations organisées dans différents lieux. Leurs commentaires et leurs avis – recueillis par l'entremise de différents moyens : forums, consultations collectives, entrevues personnelles et sondages – ont permis à un groupe de travail, composé de partenaires et de champions communautaires, d'élaborer un plan d'action.

Les résultats modifieront le modèle actuel de prestation des services du CRCOO aux résidents des régions rurales des quartiers ouest d'Ottawa, et ce, avec pour objectif l'essor de communautés mobilisées et dotées des moyens et de l'autonomie nécessaires pour investir dans leur propre santé et dans leur propre bien-être. Le Conseil de planification sociale d'Ottawa aura pour mission d'évaluer l'intégralité du processus de consultation ainsi que ses résultats en privilégiant la vitalité et le dynamisme de la collectivité. Cette évaluation, financée dans le cadre de l'Initiative de mesure de la vitalité des collectivités rurales du Rural Ontario Institute, s'appuiera sur la présentation que donnera le CRCOO lors de la conférence *Construire un avenir rural viable* organisée par la Fondation canadienne pour la revitalisation rurale en octobre.

Les commentaires fournis par les personnes âgées lors de ces consultations ont notamment mis en avant l'absence de ressources qui permettraient aux résidents de continuer à vivre, si possible à domicile, de façon indépendante dans leur communauté, cet objectif étant désigné comme une priorité absolue. En effet, l'absence de lits de soins de longue durée ainsi que de logements abordables ou bénéficiant de services d'aide et de supervision contraind souvent les personnes âgées à quitter leur domicile de façon prématurée pour partir vivre dans des établissements implantés dans des environnements urbains et suburbains inconnus.

Des fonds de RHDCC et du RLISS de Champlain permettront l'élaboration d'un programme de soutien par les pairs des personnes âgées et d'un modèle de service en découlant visant à réduire l'isolement social de nos aînés dans les communautés rurales. Le modèle de soutien social articulé autour d'une aide fournie par des pairs ou par des assistants communautaires permettra de prêter main-forte aux personnes âgées dans leurs activités quotidiennes. À l'heure actuelle, il est prévu que les assistants communautaires fournissent une aide gratuite sur la base du bénévolat.

Dans ce cadre, on a déterminé que la création d'un carrefour prenant la forme d'un centre des personnes âgées qui regrouperait des possibilités d'accès à des services sociaux, récréatifs, éducatifs, de bien-être, de transport et de coordination des bénévoles ainsi que des services particuliers pour les personnes chez lesquelles on aurait diagnostiqué des troubles liés à la démence constituerait certainement une bonne solution.

Ce modèle de prestation de services pour les collectivités rurales comprend la mise en place de trois carrefours mobiles ruraux qui seront utilisés comme bases à partir desquels le CRCOO, la collectivité et d'autres partenaires pourront offrir une multitude de services. Cette entreprise s'appuie notamment, aujourd'hui, sur des partenariats avec le Maillon santé d'Ottawa-Ouest et de la région d'Arnprior, le programme de services paramédicaux



Consultations communautaires avec des personnes âgées et des aidants naturels vivant en zone rurale à Pakenham s'étant tenues lors de la manifestation Un pont entre les générations organisée par le Centre de services de soutien communautaire de Mills.

communautaires de l'Équipe de santé familiale West Carleton, l'Équipe de santé familiale West Carleton, la Société Alzheimer d'Ottawa et du comté de Renfrew, Santé publique Ottawa, des groupes de soutien alimentaire locaux et un certain nombre de communautés religieuses.

Le programme de transport et d'accompagnement en voiture par des chauffeurs bénévoles et rémunérés, financé par le RLISS du CRCOO et par la Ville d'Ottawa, est en cours d'examen et sera amélioré avec pour objectifs de mieux le faire connaître, de réduire les frais pour le rendre plus équitable – les frais de transport actuellement en vigueur à destination des zones rurales constituant un désavantage disproportionné pour les résidents de ces communautés – et de mettre sur pied un réseau local de conducteurs qui rayonneront à partir des carrefours que nous avons évoqués. Le Centre envisage la possibilité de mettre en place des navettes pour les achats d'épicerie et de permettre aux personnes âgées de se rendre à leurs rendez-vous en utilisant un véhicule du CRCOO stationné dans l'espace public.

En ce qui concerne le renforcement des capacités communautaires, un groupe de 19 hommes de West Carleton, le Men's Ministry, a proposé de mettre en place un réseau local de résidents qui seraient disposés à apporter leur aide pour du petit entretien domestique. Il est apparu, lors du processus de consultation, que de nombreuses personnes âgées, craignant les escroqueries, souhaitaient également que l'assistance locale et l'entretien domestique puissent être effectués par des personnes du cru en qui elles pourraient avoir confiance. Le CRCOO collabore avec ce groupe et avec d'autres résidents pour déterminer quel pourrait être son rôle en tant que plate-forme partagée et comment il pourrait assister ces bénévoles en les formant dans les domaines de la santé mentale et de la toxicomanie, des signes de déclin cognitif, des communications, des limites personnelles, etc., en leur apportant des financements, en leur offrant une assurance en matière de responsabilité et en les aidant pour leurs communications.

Un autre problème pour lequel l'élaboration d'une solution a été définie comme prioritaire est le manque de logements abordables ou bénéficiant de services d'aide et de supervision. Le CRCOO a organisé une réunion avec le diocèse anglican d'Ottawa dont le mandat consiste à construire un certain nombre de logements abordables et qui manifeste sa volonté de travailler dans les zones rurales. Le CRCOO a suggéré de mettre sur pied des réunions de ce type avec d'autres organismes ayant également exprimé un intérêt pour le logement en zone rurale, avec pour objectif de construire un modèle de logements abordables pour les personnes âgées susceptible de fonctionner dans ces régions et de jouer le rôle de carrefour pour différents services de soutien social. Depuis la première réunion organisée en juin, le Centre a recensé un certain nombre d'autres partenaires à mobiliser.

# Présentation du CRCOO sur les consultations de West Carleton lors de la conférence de Guelph de ce mois

La directrice des programmes et des services, Michelle Murray, et la responsable du développement communautaire rural, Julie McKercher, feront un compte rendu des consultations tenues par le CRCOO auprès des personnes âgées et des aidants naturels de West Carleton afin de cerner la réalité rurale et les défis du vieillissement sur place lors d'une présentation à la conférence *Construire un avenir rural viable* de Guelph.

Les conférencières permettront aux participants de reconstituer cette expérience et mettront en évidence les facteurs essentiels de ce processus communautaire ayant permis d'aboutir à la définition de priorités et de solutions adaptées aux zones rurales axées sur les réalités locales. En 2016, durant plusieurs mois, le personnel du Centre a écouté ce que plus de quatre cents résidents de zones rurales avaient à dire – que ce soit par l'entremise de forums animés à grande échelle, d'entrevues par téléphone, d'échanges de courriers et de courriels, d'un

blogue, ou d'entrevues individuelles avec les personnes âgées elles-mêmes ou avec des aidants naturels –, et ce, afin d'aboutir conjointement à la conception et à la création d'un programme communautaire né sur le terrain à l'appui de la mise en œuvre d'un modèle de carrefour pour la fourniture de services sociaux à West Carleton.

Ces multiples démarches ont permis de recenser les atouts existants et potentiels de la région, les partenariats possibles et les priorités, et enfin de déterminer une solution globale permettant de créer les conditions favorables au maintien sur place, si possible à domicile, des personnes âgées résidant en zone rurale à West Carleton. Les présentatrices approfondiront notamment les thèmes du *leadership* et de l'engagement organisationnel, du travail sur le terrain permettant de poser des fondations suffisamment solides pour que le projet passe, sans encombre, les phases d'élaboration et de déploiement, et de l'importance de la cocréation.

## Exprimez-vous : Quelles sont vos priorités pour la Ville d'Ottawa?



Le nombre de clients accédant aux services de *counseling* au CRCOO a augmenté de 57 % depuis 2011. Pourtant, le financement de ces services est resté stable. Cette réalité s'inscrit en cohérence avec les constatations d'un rapport récent du Centre for Urban Research and Education de l'Université Carleton qui souligne que le financement des services communautaires et sociaux à Ottawa « accuse un retard significatif par rapport à la croissance globale de la population et n'a pas suivi le rythme de l'évolution du financement d'autres services importants de la Ville ».

Nous constatons, dans le cadre des services de *counseling* du CRCOO, les répercussions de ce décalage entre une demande croissante et des financements qui ne suivent pas. Le volume de l'activité a doublé, tandis que l'effectif, lui, est resté le même. Auparavant, les clients pouvaient obtenir des rendez-vous dans un délai maximal de deux semaines; aujourd'hui, il leur faut attendre entre trois et cinq semaines, voire plus longtemps encore. Nous avons l'habitude de répondre aux appels dans les 24 heures; actuellement, le message de notre boîte vocale mentionne un délai de 72 heures. Au préalable, en une journée, il y avait huit rencontres sans rendez-vous et 30 appels téléphoniques pour des situations de crise. L'impossibilité de maintenir ce rythme conduit inévitablement à une augmentation des problèmes de santé mentale chez les personnes souffrant de problèmes de longue durée. En effet, nos conseillers hautement qualifiés trouvent difficile de continuer à répondre à ce volume de demandes. Parfois, face au nombre de clients qui attendent encore de pouvoir les rencontrer, ils ont le sentiment de devoir accélérer le rythme et abrégé le temps consacré à chaque rencontre, quelle soit téléphonique ou en face-à-face.

Nous nous sommes efforcés d'apporter des changements pour essayer de répondre à ces besoins croissants. Toutefois, le passage à des procédures réaménagées ne peut se faire du jour au lendemain et demande un temps de réflexion pour repenser la façon dont il faut gérer la nouvelle situation. Voici quelques-unes des mesures que nous avons mises en place : Nous avons diminué les horaires offerts pour des rencontres sans rendez-vous afin de permettre la programmation d'un plus grand nombre de rendez-vous de *counseling*; nous avons décidé de réorienter les clients qui vivent en dehors de la zone que nous desservons; nous avons établi un groupe destiné aux clients ayant des problèmes de troubles anxieux et dépressifs; nous avons noué des partenariats avec des organisations offrant une assistance en matière de logement et de problèmes budgétaires; nous formons des bénévoles pour aider les clients à rédiger des demandes complexes pour obtenir une aide pour les coûts énergétiques domestiques; nous sommes en permanence à la recherche proactive d'étudiants susceptibles d'assister les clients dans leurs demandes; notre gestionnaire de programme et du personnel qualifié provenant d'autres services sont prêts à intervenir plus souvent en première ligne pour des services de *counseling* en situation de crise lorsque la demande dépasse les capacités des intervenants habituels.

S'il est vrai qu'une augmentation des financements permettant de répondre à la demande croissante de services favoriserait la résolution d'une crise à court terme qui se fait de plus en plus aiguë, la situation est plus complexe et les pressions

existants dans l'ensemble du système contribuent également aux difficultés rencontrées. Les listes d'attente pour les services de *counseling* à long terme s'allongent, de sorte que nous voyons s'accroître les demandes pour du *counseling* à court terme et en situation de crise. Compte tenu de l'augmentation du coût de la vie, du manque de logements abordables et de la hausse des prix des produits alimentaires, le salaire minimum ne suffit plus à répondre aux besoins de base des personnes.

Pour importantes qu'elles soient, les mesures que nous avons mises en œuvre ne sont, dans un contexte où il y a actuellement une véritable épidémie de gens qui ne sont plus en mesure de joindre les deux bouts, que des solutions de fortune; en outre, nous ne pouvons, bien sûr, répondre qu'aux besoins des personnes qui se manifestent auprès du Centre. Cette situation a des répercussions sur les relations familiales, a des conséquences sur l'itinérance chez les jeunes, et est à l'origine d'un accroissement des troubles anxieux que nous constatons depuis cinq ans.

À la suite de l'engagement du Conseil municipal d'Ottawa de limiter l'augmentation des impôts fonciers à 2 %, les réductions des budgets municipaux et le contrôle des dépenses laissent les services communautaires et sociaux se débattre dans les pires difficultés pour répondre à une demande croissante. Nous sommes à la période de l'année où la Ville établit son budget préliminaire... Voilà une occasion de vous exprimer! Quelles sont vos priorités pour la Ville d'Ottawa? Faire compter les votes, une initiative conjointe des centres de santé et de ressources communautaires et de l'initiative *Une ville pour toutes les femmes* entend formuler cet automne, conjointement avec des résidents de la ville et des partenaires communautaires, trois requêtes à l'intention du Conseil municipal.

**Infrastructures sociales :** Enveloppe annuelle supplémentaire de 500 000 \$ dans le budget municipal pour répondre aux pressions critiques des services sociaux financés par la municipalité.

**Infrastructures sociales :** Engagement à collaborer avec les partenaires offrant des services sociaux communautaires pour l'élaboration d'un plan d'investissement à long terme dans les infrastructures sociales. Notre plan répondrait aux besoins multiples et complexes d'une population croissante et de plus en plus diversifiée à Ottawa. Il ferait la démonstration qu'Ottawa est une ville profondément humaine qui fait de la santé et du bien-être de ses habitants, particulièrement de ceux qui sont marginalisés et dans le besoin, une priorité.

**Transports publics :** Financement prioritaire du laissez-passer de transports en commun pour les personnes à faible revenu afin qu'il puisse être offert à tous les résidents de cette catégorie au plus tard en janvier 2017.

*Rédigé en collaboration par :* Cathy Lawery, gestionnaire des services de *counseling*, et Maria Friis, responsable du développement communautaire.

<sup>1</sup> Steve Pomeroy et Maude Marquis-Bissonnette (2016) : *Is The City of Ottawa Balancing its Budget on the Backs of the Poor?* Consulté le 23 septembre 2016 au <https://carleton.ca/cure/wp-content/uploads/Is-the-City-of-Ottawa-balancing-its-Budget-on-the-Backs-of-the-Poor.pdf>



# Bénévole vedette : Jim Mastronardi

Après une carrière dans la haute technologie, Jim Mastronardi a trouvé, dans le bénévolat pour le programme de jour pour adultes (PJA), un moyen d'accéder à un meilleur équilibre de vie.

Jim Mastronardi fait partie du Club des messieurs du mercredi. C'est en effet ainsi que les clients qui y participent ont surnommé le PJA du CRCOO, le groupe en question n'étant composé que d'hommes.

Présent en tant que bénévole chaque mercredi au PJA, Jim Mastronardi explique qu'on le prend fréquemment pour un client. Il précise : « Pour moi, les gens qui participent au club, ce sont plutôt des amis. »

Après une carrière dans la haute technologie, la recherche et le développement de produits, Mastronardi a trouvé, dans le bénévolat, l'accès à un meilleur équilibre de vie.

En 2009, ce retraité de la société Nortel était à la recherche d'une nouvelle activité. Or, vivant à proximité de l'immeuble du CRCOO, il s'est montré curieux de savoir pourquoi le Centre s'était agrandi en ajoutant un quatrième étage. Il se trouve qu'au même moment, le Centre recherchait, de son côté, des bénévoles pour le PJA, en particulier des hommes...

Brenda Delahay, coordonnatrice du programme de jour pour

adultes, précise en effet qu'il est difficile de trouver des volontaires masculins, ajoutant qu'il est rare que la clientèle du PJA du CRCOO soit aussi majoritairement composée d'hommes. Elle explique en plaisantant : « Partout en ville, ce sont plutôt des femmes qui participent aux programmes de jour pour adultes. Il faut croire qu'ici, le personnel du PJA est plutôt avenant! »

Jim Mastronardi est intervenu comme bénévole au Centre entre 2009 et 2010 puis, à nouveau, à partir de 2014 jusqu'à aujourd'hui, dans le cadre du PJA ainsi que dans un rôle de chauffeur pour des services comme la Popote roulante. Il travaille également comme chauffeur rémunéré pour le PJA, accompagnant la clientèle dans ses déplacements pour se rendre aux activités du programme, pour en revenir et pour aller à des rendez-vous les lundis et les mardis.

Jim nous explique qu'au cours de toutes ces années, il a bâti une relation particulière avec la clientèle.

Il ajoute : « Ce que je trouve fascinant, c'est que les gens qui participent à ce programme et qui sont atteints de certaines formes

de démence peuvent raconter en détail des épisodes de leur vie passée, par exemple la voiture qu'ils conduisaient ou des vacances qu'ils ont passées à tel ou tel endroit, tout en étant incapables de se rappeler un événement survenu il y a à peine 15 minutes... Une telle situation vous ramène brutalement à la réalité de la vie! »

Brenda Delahay nous dit de Jim : « Il s'inquiète toujours lorsqu'un client part pour suivre des soins de longue durée, en s'exclamant "Comme c'est regrettable!" »

Elle nous explique qu'il ne recule devant rien pour faire rire la clientèle, ajoutant que l'ensemble du personnel et tous les bénévoles du PJA sont capables, à l'occasion, de jouer le rôle du boute-en-train facétieux. Par exemple, s'il y a de la soupe pour le dîner, Jim va lui trouver un nom particulièrement cocasse comme « crème de bacon »!

Jim Mastronardi explique : « Lorsque nous jouons, nous renonçons aux règles strictes pour que le jeu soit plus amusant et plus simple. »

Brenda Delahay précise que l'adaptation des activités aux capacités



**Sur la gauche :** Après avoir pris sa retraite de la société Nortel, Jim Mastronardi, bénévole dans le cadre du PJA et chauffeur rémunéré.

**Ci-dessous :** Jim Mastronardi n'hésite pas à paraître légèrement ridicule pour faire rire sa clientèle. Ici, il est affublé d'un panneau en Velcro sur le dos et d'une boîte de conserve sur la tête pour réinterpréter avec humour le jeu du lancer sur Velcro.



de la clientèle constitue une partie importante du PJA. Elle ajoute : « Nous mettons régulièrement à jour nos évaluations de la clientèle et nous comptons sur des gens comme Jim pour nous signaler lorsqu'une activité n'est plus adaptée. Il prend réellement l'initiative dans ce domaine, tout en nous proposant des modifications à apporter. »

Mais, ne nous y trompons pas! Au club des messieurs du mercredi, le jeu peut être pris très au sérieux : la clientèle adore y jouer au poker et à d'autres jeux de cartes. Brenda se dit impatiente d'avoir sa revanche à l'Euchre face à Jim!



## Appel aux bénévoles

Vous souhaitez consacrer une partie de votre temps et de votre talent à votre collectivité? Le CRCOO recherche en permanence des personnes comme vous! Pour découvrir d'excellents moyens d'aider votre collectivité, vous pouvez communiquer dès aujourd'hui avec notre coordonnatrice du bénévolat, par courriel au [volunteer@woarc.ca](mailto:volunteer@woarc.ca) ou par téléphone au 613-591-3686.

## Faites connaissance avec les membres de notre conseil d'administration : Mary-Ann Rowan, vice-présidente

Mary-Ann et le CRCOO, c'est une longue histoire qui a commencé en 2001. À cette époque, elle est entrée en contact avec le Centre en tant que cliente. En effet, elle faisait alors face à un mari violent.

Ayant été aiguillée vers le CRCOO, Mary-Ann y a rencontré, lors de rendez-vous, des conseillères spécialisées dans la violence faite aux femmes. Pour que son mari ne sache pas où elle se rendait lors de ces rencontres, elle prétendait aller faire du magasinage. Quelques mois plus tard, elle a quitté son mari par une nuit glacée de février, se retrouvant seule dans la campagne avec ses trois enfants, une lampe de poche et son sac à main. Étonnamment, se souvient-elle : « Personne ne nous a entendu partir et le chien n'a même pas aboyé. »

Peu après, elle a commencé une carrière de bénévole au Centre, se chargeant de l'accueil lors des galas « Champagne on Ice ». Ultérieurement, toujours comme bénévole, elle est intervenue dans le cadre du programme de soutien par les pairs du Centre, jouant le rôle d'intermédiaire pour les personnes devant faire face au système judiciaire. Évoquant cette expérience, elle déclare : « La possibilité d'aider les autres m'a été d'un grand secours pour devenir moi-même pleinement autonome. » Bien qu'aujourd'hui, elle n'exerce plus directement comme bénévole dans le cadre du programme dans un rôle de soutien par les pairs, elle demeure néanmoins active en tant que membre du comité organisateur de la Vigile du 6 décembre, en participant régulièrement à des activités et à des manifestations d'action sociale, et en intervenant activement sur des enjeux pour lesquels elle se fait la championne du changement. Elle a également rédigé un article pour le bulletin

d'information du soutien par les pairs du projet « Corde à linge » qui offre une occasion aux femmes et aux enfants de briser le silence en peignant des messages sur le thème de l'arrêt de la violence faite aux femmes, sur des T-shirts qui seront ensuite suspendus sur une corde à linge au sein de la communauté. Par ailleurs, elle a participé, en tant que cliente, à une vigile annuelle au cours de laquelle on lui a demandé de prononcer une allocution pour raconter son récit de survie. Elle a également été interrogée sur CBC radio, par Kathleen Petty, pour le radio-téléthon de la campagne « Shelter from the Storm », et a prononcé une conférence à l'Hôtel de ville d'Ottawa à l'occasion de la Semaine nationale des victimes. Elle précise que ses interventions portent souvent sur le thème « sortir de sa zone de confort ».

La directrice générale du CRCOO, Cathy Jordan, a suggéré à Mary-Ann de postuler pour un poste au sein du conseil d'administration. Elle a été sélectionnée et a rejoint le conseil d'administration en octobre 2011.

En évoquant l'apport de Mary-Ann, Cathy précise : « Ce qu'elle apporte de particulier au conseil d'administration, c'est une véritable compréhension des obstacles auxquels les clients doivent faire face. Il s'agit d'un véritable plus lors des prises de décision. »

Mary-Ann est membre de trois comités du conseil d'administration : le comité de perfectionnement des membres du conseil, le comité de direction, et le comité sur l'équité en santé. Elle déclare aimer « savoir ce qui se passe ». Sa présence au conseil d'administration lui permet de s'exprimer et lui offre l'occasion de donner son point de vue.



Mary-Ann Rowan quitte le conseil d'administration après avoir terminé sa sixième année.

En tant que membre vivant avec un handicap, elle permet au comité sur l'équité en santé de bénéficier d'une perspective unique. Les membres du conseil d'administration ont suivi, l'automne dernier, une formation sur l'équité en santé, et Mary-Ann déclare à ce propos qu'elle a pu constater de visu qu'il s'est agi pour eux d'une « véritable révélation ». Elle ajoute que les témoignages des clients permettent au conseil d'administration de comprendre précisément sa raison d'être. Elle précise : « C'est un excellent moyen de nous ouvrir les yeux. »

« Je prends énormément de plaisir à travailler avec Cathy. Les gens ne se rendent pas compte de son dévouement », déclare-t-elle. Par le plus grand des hasards, les mandats de Mary-Ann et de Cathy prennent fin en 2017.

Après six années de présence active au sein du conseil d'administration, Mary-Ann quittera ses fonctions en juin. Lorsqu'elle évoque cette échéance, elle ajoute : « Le CRCOO tiendra toujours une place spéciale dans mon cœur. » Son sourire contagieux va grandement nous manquer.

### Faites-vous partie de la clientèle du CRCOO? Votre témoignage nous intéresse!

#### Comment cela se passera-t-il?

Un membre du personnel s'entretiendra avec vous et rédigera votre témoignage qui paraîtra dans un numéro d'*Entre nous*. Vous êtes absolument libre de dire ce que vous voulez et de ne pas divulguer des éléments que vous souhaitez garder pour vous. Si vous souhaitez utiliser un pseudonyme, il n'y a pas de problème.

#### Quels types de questions allons-nous vous poser?

Comment et pourquoi êtes-vous devenu client du Centre? Quelle est votre expérience des services offerts? Comment cela a-t-il changé votre vie? etc.

#### Pourquoi souhaitons-nous obtenir votre témoignage?

En tant qu'organisme sans but lucratif qui a pour mandat d'aider les gens, il est important de démontrer le travail que nous accomplissons. Les gens auxquels nous fournissons des services sont importants pour nous et nous souhaitons que les autres sachent également qu'ils peuvent améliorer leur vie, comme nos clients ont réussi à le faire.

Si vous souhaitez participer et raconter votre histoire, veuillez appeler au 613-591-3686 au poste 286, ou nous envoyer un courriel à [communications@wocrc.ca](mailto:communications@wocrc.ca).



## Donatrice vedette : Filiale 638 de Kanata de la Légion royale canadienne

Donatrice de longue date, la Légion royale de Kanata collecte des fonds pour le CRCOO dans le cadre de deux campagnes

« Les sommes que l'on peut amasser dans ces petites boîtes sont incroyables », explique Doug Rowland, président du Fonds central en fiducie du Coquelicot de la filiale 638 de Kanata de la Légion royale canadienne. Il fait bien sûr référence aux boîtes de dons que l'on trouve partout, à Ottawa, entre la fin octobre et le jour du Souvenir.

Chaque année, la Campagne nationale du coquelicot permet de recueillir, grâce aux couronnes et aux coquelicots commémoratifs, entre 85 000 \$ et 100 000 \$ de contributions. La filiale de Kanata de la Légion fait don d'une partie de ces fonds au CRCOO.

Le Fonds central en fiducie du Coquelicot doit respecter certaines lignes directrices concernant l'affectation des dons qui doivent être approuvés par un comité et par le commandement de l'Ontario de la Légion royale canadienne. Le Fonds a notamment pour mandat de venir en aide aux anciens combattants dans le besoin.

Dans ce contexte, le choix s'est porté sur le CRCOO et, en particulier, sur le service Popote roulante, les services de soutien communautaire et le fonds général. En effet, ces services profitent largement à la population âgée et donc, très certainement, à un grand nombre d'anciens combattants et à leurs familles.

Moira Green, présidente de la Campagne nationale du coquelicot, a déclaré à propos du Centre : « La variété de vos interventions est étonnante et nous savons qu'en contribuant au service Popote roulante, nous soutenons également vos autres activités. »

Dans un autre contexte, le Fonds en fiducie des jeux de la filiale de Kanata de la Légion donne également au Centre. Il collecte en effet des fonds dans le cadre du bingo du dimanche et de la tombola hebdomadaire « Trouvez l'as » et fait habituellement don, chaque année, d'une somme allant de 18 000 \$ à 20 000 \$ au profit d'organisations à but non lucratif des



Le président du Fonds central en fiducie du Coquelicot, Doug Rowland (à gauche), et la présidente de la Campagne nationale du coquelicot, Moira Green (au centre), remettent un chèque à Cathy Jordan, la directrice générale du CRCOO.

quartiers ouest de la ville. La Maison Chrysalis, le refuge pour femmes du CRCOO, bénéficie régulièrement de cette aide.

Le président du Fonds en fiducie des jeux, Clay Wheaton, explique que faire un don est un véritable plaisir.

Il précise : « Nous connaissons bien la Maison Chrysalis et nous sommes entrés en contact, il y a quelques années, avec ses responsables pour nous enquêter de leurs besoins. »

Le Fonds ne se contente pas d'effectuer des dons en numéraire : il a également acheté, pour la Maison Chrysalis, une souffleuse à neige et un four, deux articles dont le refuge avait le plus grand besoin. Depuis lors, la Légion soutient régulièrement la Maison Chrysalis.

Clay Wheaton explique à cet égard : « Nous le faisons parce que nous sommes de bons citoyens. »

En dehors des articles mentionnés ci-dessus, la Légion a également effectué des dons en numéraire qui ont été utilisés dans le cadre des programmes généraux pour le refuge.

Martine Dore, directrice de la Maison Chrysalis, affirme que les dons de la Légion

ont eu des résultats concrets pour le refuge. Elle déclare : « Notre relation avec la Légion de Kanata a produit des résultats positifs extrêmement tangibles pour les femmes et les enfants ayant eu recours à nos services au fil du temps. »

La filiale de la Légion de Kanata et celle de Bells Corners soutiennent le Centre depuis longtemps. Par exemple, depuis 2006, la filiale 638 de Kanata de la Légion royale canadienne a effectué plus de 27 700 \$ de dons au profit du CRCOO, que ce soit en numéraire ou en nature.

Cathy Jordan, directrice générale du CRCOO, précise : « Ce sont des personnes motivées comme celles de la Légion qui contribuent à faire de notre collectivité un meilleur endroit où vivre. Ces dons constituent un exemple de cet engagement et de cette mobilisation. »

Lorsqu'on lui pose la question sur les motifs qui poussent les gens à donner, Moira Green explique que l'aspect financier est souvent secondaire.

Elle précise : « Lorsqu'une personne fait un don en échange d'un coquelicot, ce qui compte vraiment pour elle, c'est le souvenir. »

Le CRCOO est un organisme à but non lucratif qui a besoin de dons pour poursuivre son travail. Votre contribution peut nous permettre d'aider quelqu'un dans le besoin, ici même, au sein de votre collectivité!

Il y a de multiples moyens pour faire un don : en ligne au [wocrc.ca](http://wocrc.ca), par téléphone en appelant notre bureau au 613-591-3686 ou en envoyant un courriel à l'adresse [donate@wocrc.ca](mailto:donate@wocrc.ca).

Des reçus fiscaux sont remis pour les dons dépassant 10 \$.