

CRCOO

Jumeler soins et

collectivité

RAPPORT
2023  **2024**
ANNUEL

Maison Hollyer

2, cour MacNeil, Kanata, Ont. K2L 4H7

Tél : 613-591-3686

Téléc : 613-591-2501

BN : 12821 9201 RR 0001

info@wocrc.ca | www.wocrc.ca



WOCRC.CRCOO



@WOCRC_CRCOO





Message de la directrice générale et du président du conseil d'administration	2
Vision et mission	4
Principes directeurs	6
Programmes et services	8
ON y va	10
Services de counseling	12
Enfants et jeunes	13
Lutte contre la violence fondée sur le genre	14
Maison Chrysalis	15
Programme de jour pour adultes	16
Services de soutien communautaire	18
Prix Eva-James	19
Services aux bénévoles et aux étudiants	20
Renforcement des capacités	22
Résultats 2023 - 2024	24
Bailleurs de fonds	26
Merci de votre soutien !	27
Témoignages	28

Conseil d'administration

Président

Mike Brown

Vice-Président

Chris Booth (Finance)

Kyle Gordon

Kirsta MacIsaac

Administrateurs et Administratrices

Parmod Chhabra

Mike Coxon

Roger Farley

Divya Jhunjunwala

Greg Kung

Eileen McNamara

Jan Skora

Brandon Vale

Marianne Wilkinson

Chers résidents et chères résidentes d'Ottawa Ouest,

Le Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest se consacre à l'amélioration du bien être des personnes et des familles de notre région et, en réfléchissant à nos réalisations cette année, ce qui nous a marqués, c'est la résilience et la force des collectivités que nous servons.

Au cœur de notre mission se trouvent quatre principes directeurs – l'autonomisation, le partenariat, l'innovation et l'équité – constituant la

pierre angulaire de notre travail et nous guidant dans tout ce que nous entreprenons.

En ce qui concerne l'autonomisation, nous croyons qu'il faut donner aux personnes les moyens de prendre le contrôle de leur vie, de défendre leurs besoins et de réaliser leur plein potentiel. Nous offrons une large gamme de programmes, de ressources et de soutiens sans obstacle favorisant la santé et la sécurité à l'échelon communautaire.

Le partenariat est au cœur de notre approche et il est possible de faire bien plus lorsque l'on travaille de concert! Nous avons, par exemple, achevé cette année la construction de la Maison Hollyer, dans le cadre d'un partage de locaux avec nos partenaires du comptoir alimentaire FAMSAC et d'une collaboration avec ceux du diocèse anglican, en vue de créer cet espace satellite flambant neuf comprenant l'ajout de logements sociaux indispensables.

L'innovation est le moteur de nos efforts pour trouver des solutions nouvelles et créatives aux défis émergents. Qu'il s'agisse d'adapter nos services pour répondre aux besoins changeants de la collectivité que nous servons ou d'élaborer des programmes innovants pour répondre à de nouveaux problèmes, nous sommes fermement décidés à nous améliorer en permanence et à ne cesser d'innover. Cette année, nous nous sommes lancés dans un projet pilote de prescription sociale, en collaboration avec nos partenaires du secteur des soins de santé primaires, pour explorer la façon dont nous pourrions répondre aux besoins des résidents et des résidentes auxquels nous offrons des services dans les zones rurales.

L'équité est une valeur fondamentale de notre travail. Nous pensons que chaque personne mérite d'avoir accès aux mêmes possibilités et aux mêmes ressources, quelles que soient son origine et sa situation. Cette année, nous avons collaboré pour faire entendre la voix des résidents et des résidentes, soutenu les efforts de défense des intérêts, sollicité les commentaires de la collectivité et mis en place des occasions de partage d'expériences vécues.

Notre personnel et notre équipe de bénévoles, passionnés et attentionnés, contribuant chaque jour à notre mission et à notre réussite collective, suscitant des changements positifs et favorisant un sentiment d'appartenance à la collectivité d'Ottawa Ouest, sont au cœur de notre organisation.

Alors que nous regardons vers l'avenir, nous sommes remplis d'optimisme et de détermination. Ensemble, nous nous adapterons, nous innoverons et nous collaborerons pour répondre aux besoins en évolution constante des collectivités que nous servons. Ensemble, nous pouvons bâtir une collectivité saine, inclusive et dynamique.



Leigh Couture
Directrice générale



Mike Brown
Président du conseil d'administration



Notre vision

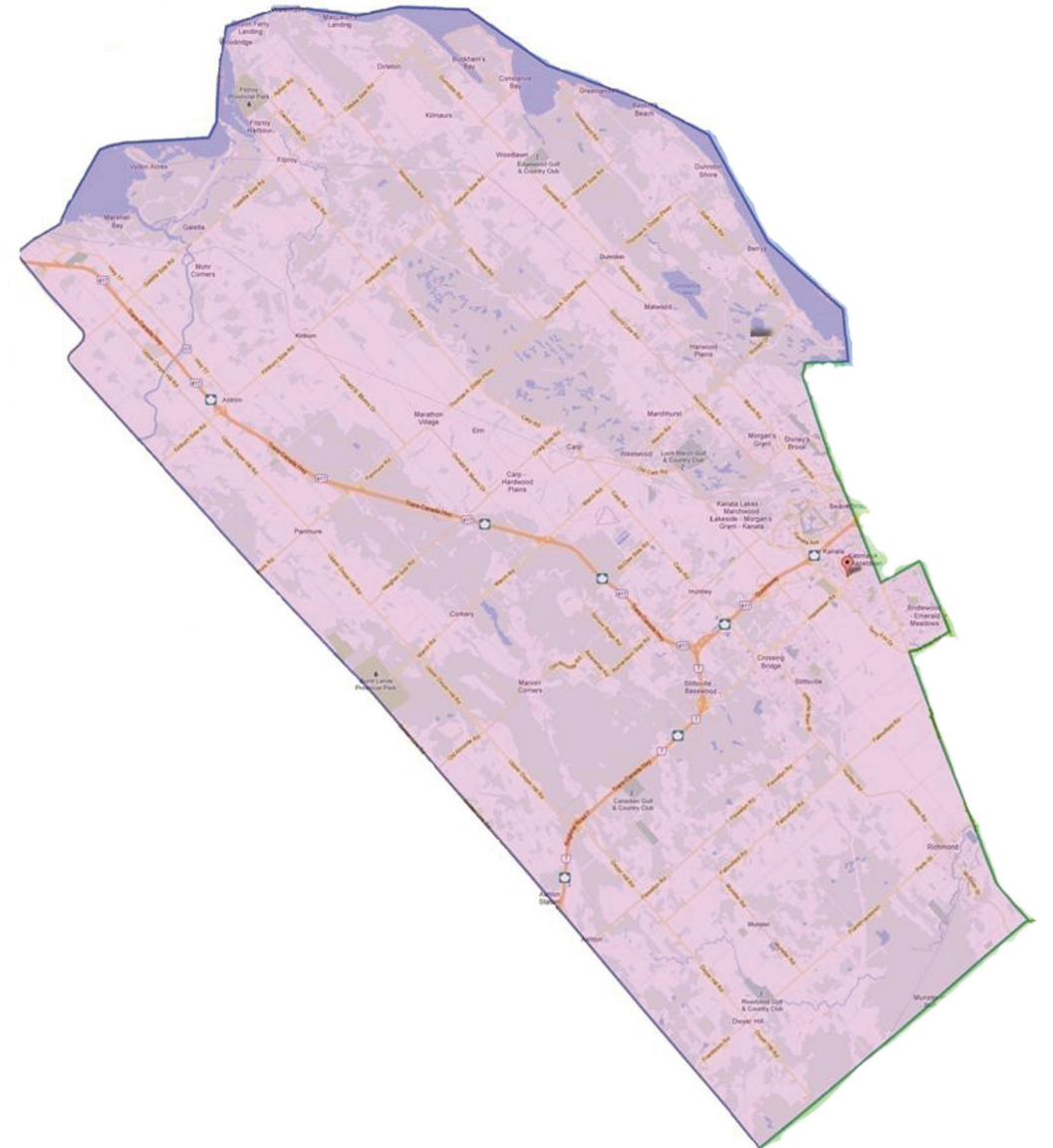
Des collectivités d'Ottawa Ouest saines, inclusives, dynamiques et résilientes.

Notre mission

Le Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest promeut la santé, la sécurité et le bien-être au sein des collectivités qu'il dessert. Il fournit, aux personnes et aux familles, des services sociaux et de santé dans toute la région et les met en relation avec de tels services.



Zone de chalandise du Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest





Au CRCOO, nous nourissons quatre convictions profondément enracinées qui orientent notre façon de servir la population, des principes dont nous faisons la démonstration quotidienne dans nos interactions avec la clientèle, les partenaires, les bénévoles, les membres et le personnel.

L'autonomisation

Nous croyons que chacun a le droit de prendre ses propres décisions et d'avoir la maîtrise de sa vie, tant personnelle que collective.

Par conséquent, nous sommes fermement décidés à fournir les renseignements et les ressources nécessaires qui permettront aux gens de prendre des décisions éclairées.

Nous mettons tout en œuvre pour créer un milieu qui incite la population à participer à des activités favorisant le changement social.

L'équité

Nous croyons que la dignité, le respect et la justice sont des droits universels, peu importe l'âge, la langue, l'origine ethnique, la culture, la religion, les capacités, le sexe, le revenu, le lieu d'habitation ou l'orientation sexuelle.

Nous reconnaissons qu'il existe des obstacles culturels, sociaux et systémiques qui empêchent les gens d'avoir un accès égal aux ressources et aux possibilités offertes.

C'est la raison pour laquelle nous sommes pleinement mobilisés en vue de déterminer et de supprimer les obstacles tels que la violence, la pauvreté, l'isolement, l'exclusion, la répression et la discrimination, de manière à permettre à chacun de réaliser son plein potentiel.

Le partenariat

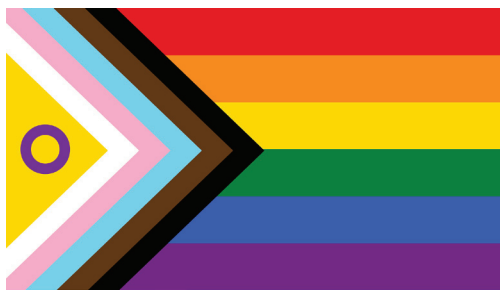
Nous sommes convaincus que l'on obtient plus lorsque l'on travaille de concert que lorsque l'on travaille seul.

C'est pourquoi, nous sommes bien décidés à établir des partenariats, avec des groupes et avec des personnes, fondés sur l'égalité, le respect, l'intégrité, l'obligation de rendre compte et la responsabilité. Nous nous engageons à collaborer avec les autres sans jamais porter de jugement, dans un esprit d'aide mutuelle et de mise en commun des connaissances, des expériences et des atouts de chacun.

L'innovation

Nous croyons que nous pouvons réaliser notre vision en élaborant des solutions novatrices pour résoudre les enjeux complexes et variés auxquels la collectivité est confrontée.

Nous nous sommes donc engagés à établir une culture d'apprentissage souple et dynamique qui accueille favorablement le changement et qui va dans le sens d'une pensée en mouvement. Nous sommes résolus à mettre en commun nos apprentissages, nos connaissances et nos pratiques exemplaires afin que les gens avec lesquels nous interagissons puissent en tirer avantage.





Le CRCOO offre des services de santé et des services sociaux, ainsi que des programmes destinés aux personnes de tous âges, dans les quartiers ouest d'Ottawa.

Services de soutien communautaire (SSC)

Le programme des services de soutien communautaire vise à aider les personnes âgées et les adultes handicapés afin qu'ils puissent mener une vie indépendante, active et pleine de sens. Il s'agit notamment de la popote roulante, des services de transport, des clubs de dîner, des soins des pieds, des ententes sur les services, des visites amicales, du programme de jour pour adultes ayant reçu un diagnostic confirmé de démence et des services de soutien dans les collectivités rurales.

Violence fondée sur le genre (VFG)

Le programme de lutte contre la violence fondée sur le genre offre du soutien individuel, des renseignements et des aiguillages, des conseils à court terme et en cas de crise, des services de transition et de soutien au logement, de la défense des intérêts et des groupes pour les femmes et les personnes de diverses identités de genre confrontées à de la violence fondée sur le genre. Le programme VFG propose également des services individuels et collectifs de soutien aux enfants témoins de violences.

Maison Chrysalis (MC)

La Maison Chrysalis est un refuge sécuritaire de 25 lits situé à Ottawa Ouest. Il s'agit d'un lieu où toute personne qui s'identifie comme femme ou comme appartenant à diverses identités de genre, âgée de plus de 16 ans, peut se rendre pour se protéger et protéger les personnes à sa charge contre la violence et les mauvais traitements. Dans cet environnement favorable, la personne peut se concentrer sur ses besoins et ses choix personnels, ainsi que sur les besoins des personnes à sa charge. La Maison Chrysalis offre, 24 h sur 24, une ligne téléphonique de crise, au 613 591 5901.

La Maison Chrysalis est heureuse de proposer, dans un bâtiment adapté, des services accessibles aux femmes cisgenres et transgenres, aux personnes bispirituelles, non binaires et appartenant à diverses identités de genre, et ce, quels que soient leur âge, leur culture, leur race, leur orientation sexuelle et leurs capacités physiques.

Équipe des services de counseling (ESC)

L'équipe des services de counseling fournit un appui pratique, garantissant un accès équitable et inclusif aux services communautaires essentiels. Il s'agit notamment de services de counseling à court terme gratuits et confidentiels, de rencontres sans rendez-vous en situation de crise, de soutien téléphonique, ainsi que de services d'information et d'aiguillage.

Centre pour l'enfant et la famille ON y va

Notre équipe du Centre pour l'enfant et la famille ON y va offre une variété de programmes et de services gratuits pour les enfants de la naissance à six ans, ainsi que pour leurs parents et les personnes qui s'en occupent, à Kanata, West Carleton et Stittsville. Il s'agit notamment de groupes de jeu sans rendez-vous, d'ateliers, d'une « joujouthèque » et d'activités spéciales. L'équipe ON y va offre également des services d'information, d'aiguillage et d'intervention pivot.

Développement communautaire (DC)

Le développement communautaire, une démarche essentielle pour la promotion de la santé, s'inscrit dans le cadre de partenariats intersectoriels et s'appuie sur des regroupements, des réseaux et des collectivités, afin de déterminer les enjeux propres aux différents secteurs d'Ottawa Ouest, un accent particulier étant mis sur le soutien aux collectivités rurales. Les responsables du développement communautaire collaborent avec le personnel, les résidents et les résidentes, ainsi qu'avec les organisations, à l'élaboration et à la défense de services, de politiques et de projets visant à améliorer les déterminants sociaux de la santé, notamment la sécurité alimentaire, l'accès aux transports, le développement de la petite enfance, le logement, le sentiment de sécurité et la participation engagée.

Enfants, jeunes et familles

Le CRCOO offre un soutien aux enfants, aux jeunes et aux familles dans le cadre d'un large éventail de programmes leur apportant des compétences d'adaptation et d'apprentissage, ainsi que des occasions de socialisation. Il s'agit notamment de la halte d'accueil pour jeunes La ZONE et de la halte d'accueil Queerios pour les jeunes 2ELGBTQ+, ainsi que d'ateliers pour les parents et les partenaires communautaires.



L'équipe ON y va a connu une nouvelle année de croissance en 2023, aussi bien à titre personnel, en tant que professionnels et professionnelles, qu'au sein de ses programmes. Dans presque toutes les collectivités, nous avons vu un nombre croissant de familles se joindre à nos programmes et à nos ateliers, sachant qu'un bon nombre de ces nouvelles personnes nous ont été recommandées par une connaissance ou un membre de la famille. Cette « publicité » de bouche à oreille a toujours été au cœur de la stratégie de promotion d'ON y va, mais le fait que notre clientèle soit suffisamment satisfaite pour proposer à des amis et amies de se joindre à nous ou pour les encourager à explorer nos groupes de jeu nous rend particulièrement heureux et confiants dans les programmes que nous offrons.

Deux nouveaux programmes – S'amuser avec des contes et Petits en mouvement – ont commencé cette année à Glen Cairn et South March. Ces nouvelles activités innovent non seulement quant au style du programme, mais permettent également de toucher un plus grand nombre de personnes au sein de la région que nous servons.

Dans un contexte où les collectivités auxquelles nous offrons nos services sont en croissance et d'une clientèle toujours plus nombreuse utilisant nos programmes, les travailleurs et les travailleuses en ressources familiales et notre intervenante pivot familiale constatent une augmentation du nombre de clients ayant des besoins complexes et simultanés, l'intervention pivot familiale ayant, en particulier, connu une augmentation exponentielle des demandes et des aiguillages.



Équipe ON y va 2023

Pour répondre à ces nouvelles demandes, l'équipe a exploré plusieurs stratégies inédites visant à garantir que notre clientèle reçoit le niveau de soins le plus élevé que nous sommes en mesure d'offrir.

Nos manifestations majeures comme la Journée d'amusement familial et la Journée de l'alphabétisation familiale ont attiré une foule incroyable, les commentaires reçus à ces occasions s'étant avérés extrêmement positifs. Bien qu'elles constituent une façon amusante et enthousiasmante pour notre clientèle de se réjouir et de profiter d'un divertissement enrichissant, ces manifestations favorisent également un sentiment de connectivité communautaire qui a toujours été un objectif de l'équipe ON y va.

Quoique moins imposantes, des activités comme le Carnaval d'hiver de Fitzroy Harbour et la Journée d'amusement familial en milieu rural ont néanmoins remporté un important succès et nous sommes impatients de donner une suite à ces précieux moments de convivialité et de soutien.



Journée d'amusement familial



L'équipe des services de counseling (ESC), offrant des services gratuits, confidentiels et sans jugement, en français et en anglais, aux enfants, aux jeunes et aux adultes, s'efforce de créer un lieu sécuritaire pour toutes et tous, indépendamment du genre, de la race, de l'âge, des capacités physiques et de l'orientation sexuelle.

Outre les services de counseling à court terme en cas de crise, l'équipe est également responsable d'interventions communautaires délibérées face aux besoins émergents. À ce titre, elle a participé, l'année dernière, à deux campagnes, en collaboration avec Caring and Sharing Exchange, un organisme de bienfaisance local qui vient en aide aux familles et aux personnes d'Ottawa dans le besoin, notamment pendant la période de Noël et à l'occasion de la rentrée scolaire. Dans le cadre de ce partenariat, l'ESC a mis en œuvre, avec succès, une campagne de paniers de Noël, ainsi qu'un programme traditionnel de sacs à dos pour la rentrée scolaire.

L'équipe était également ravie de lancer un projet de prescription sociale en partenariat avec le centre médical de Richmond, visant à offrir un soutien en santé mentale et un service d'orientation au sein du système, ainsi qu'à créer des parcours d'aiguillage entre les médecins et les partenaires communautaires.

Enfin, le CRCOO joue le rôle d'organisme d'accueil pour le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) et le Programme d'aide aux impayés d'énergie (PAIE) de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Il incombe, dans ce cadre, à l'ESC d'accompagner les citoyens et les citoyennes en situation de précarité financière dans leur démarche de demande de subvention; sachant que l'année dernière un nombre sans précédent de demandes de ce type ont été enregistrées et que cette tendance devrait être amenée à se poursuivre.



Le CRCOO offre un large éventail de services dynamiques et stimulants aux jeunes de 12 à 17 ans et à leur famille.

Des groupes jeunesse et des ateliers au counseling, aux activités ciblées et aux présentations, le Centre offre aux jeunes des occasions de se rencontrer et d'établir des relations avec leurs pairs, d'avoir accès à de l'appui, d'acquérir de nouvelles compétences, de renforcer leur confiance, de forger d'amitiés solides et de contribuer, de façon positive, à la vie de la collectivité en effectuant du bénévolat. En 2023, les partenariats ont été la pierre angulaire de ce programme, créant des réseaux d'appui s'inscrivant en harmonie avec nos principes directeurs. Nos efforts de sensibilisation, notamment par le biais de notre liste de diffusion, nous ont aidés à entrer en contact avec des centaines de clients et de clientes, en les informant de la gamme de programmes offerts tout au long de l'année.

Un engagement encore plus important des partenaires communautaires et des écoles s'est traduit par une augmentation de la participation aux manifestations communautaires et scolaires. En 2023, l'équipe Enfant et jeunesse s'est montrée plus dynamique que jamais, en étant notamment activement présente à des manifestations telles que le Festival multiculturel de Stittsville, la Fierté d'Ottawa Ouest, la Journée d'amusement familial, la Journée d'amusement familial en milieu rural, la Rencontre d'accueil estivale, le Salon de la santé mentale et des ressources de Richmond, la Fierté dans la capitale, etc.

La halte d'accueil La ZONE à Kanata et la halte d'accueil Queerios permettent aux membres de notre jeune clientèle de se retrouver dans un espace communautaire sécuritaire pour établir des relations choisies. Les deux programmes ont connu une augmentation constante de la participation tout au long de l'année, la fréquentation de la halte d'accueil La ZONE à Kanata et de la halte d'accueil Queerios poursuivant son rétablissement vers les chiffres d'avant la COVID 19. En vue de répondre aux besoins évolutifs de notre clientèle, nous avons réintroduit le programme Acte un, un programme de théâtre structuré, accueillant aussi bien des visages familiers que des personnes nouvellement arrivées.

Dans les zones rurales, nous avons mis en place trois nouveaux partenariats scolaires, ces programmes offrant à la clientèle des moyens de s'adonner à des activités physiques, de perfectionner ses compétences de vie et de s'enrichir sur le plan psychoéducatif. Le transport est l'un des défis de la participation en zone rurale, les programmes scolaires contribuant à surmonter les obstacles liés au transport. Ces programmes sont devenus une bouée de sauvetage pour notre clientèle rurale, lui offrant un appui hebdomadaire qui favorise son bien-être et enrichit son avenir potentiel.



Le programme de lutte contre la violence fondée sur le genre (VFG) du CRCOO offre un soutien vital aux femmes, aux personnes de diverses identité de genre et aux enfants résidant à Ottawa.

Nous servons les femmes et les personnes de diverses identité de genre, indépendamment de leur âge, de leur origine culturelle, de leur affiliation religieuse, de leur orientation sexuelle et de leurs capacités physiques, victimes de violence sexuelle, physique, émotionnelle ou autre, de la part d'un partenaire intime ou d'un proche, d'un aidant naturel ou d'un autre membre du foyer ou de la famille. Notre équipe dévouée est composée d'intervenantes et d'intervenants en transition et en soutien au logement, ainsi que de conseillères et de conseillers chevronnés en matière de VFG qui proposent également un programme pour les enfants témoins de violences.

Cette année, l'équipe a notamment fait porter ses efforts sur le plaidoyer et la mise en place de partenariats, afin d'accompagner les femmes vulnérables, et a contribué, dans ce cadre, à un certain nombre d'activités de sensibilisation, y compris :

- La Foire de ressources en santé et en mieux être des locataires de Logement communautaire d'Ottawa (LCO);
- Des présentations au personnel de Nepean Housing, de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa et de l'Hospice Ruddy Shenkman, au personnel médical, social et infirmier de la Westend FamilyCare Clinic et aux ambulanciers paramédicaux d'Ottawa sur la violence fondée sur le genre;
- L'animation du comité VFF/TSTAL et du comité consultatif de liaison en matière de logement et de violence fondée sur le genre d'Ottawa;
- La participation, comme membre, au comité de reconstruction de la confiance du Service de police d'Ottawa;
- La participation à l'Examen des cas de violence familiale de la police d'Ottawa;
- Une séance de formation d'une demi journée sur la violence fondée sur le genre dispensée aux membres de l'équipe d'intervention en matière de bien être mental des ambulanciers paramédicaux d'Ottawa.



La Maison Chrysalis est un refuge sécuritaire de 25 lits dans les quartiers ouest d'Ottawa. Il s'agit d'un lieu où toute personne qui s'identifie comme femme ou comme appartenant à diverses identités de genre, âgée de plus de 16 ans, peut se rendre pour se protéger et protéger les personnes à sa charge contre la violence et les mauvais traitements. Dans cet environnement favorable, les personnes qui résident à la Maison Chrysalis ont tout loisir pour donner la priorité à leur propre bien être et à leurs décisions, tout en répondant aux besoins des personnes qui sont à leur charge. L'année dernière, ce refuge qui a étendu ses capacités et peut désormais accueillir plus de 55 personnes avec leurs familles a également soutenu 646 personnes supplémentaires par téléphone, offrant ainsi un sanctuaire vital en temps de crise.

Au cours de l'année écoulée, la Maison Chrysalis a essentiellement privilégié la défense des droits des femmes et des personnes de diverses identités de genre victimes de violence fondée sur le genre. La directrice de la Maison Chrysalis, Erin Baydak a joué un rôle actif dans la poursuite de cette mission en intégrant, en tant que représentante de la région de l'Est, le conseil d'administration de l'Ontario Association of Interval and Transitional Houses (OAITH), une association visant à mettre fin à la violence contre toutes les femmes par divers moyens, notamment la formation, l'éducation, le plaidoyer, les campagnes de sensibilisation du public et les efforts en matière de relations gouvernementales.

À l'échelon opérationnel, l'équipe de la Maison Chrysalis s'est largement mobilisée pour renforcer les capacités du personnel à soutenir la clientèle dans le besoin. Cela comprenait la participation à des séances de formation, notamment sur l'intervention non violente en situation d'urgence, sur la certification en évaluation des dangers et sur les techniques d'intervention face au suicide, ayant permis de doter le personnel des compétences essentielles nécessaires pour aider et faire grandir efficacement la clientèle en situation de crise.



Des personnes résidant à la **Maison Chrysalis** démontrent leur résilience et leur détermination dans l'un de leurs projets d'artisanat.



Le programme de jour pour adultes (PJA) vise à procurer un répit aux proches aidants, en offrant aux adultes souffrant de troubles associés à la démence des activités adaptées à leurs besoins et des occasions de socialisation. La clientèle est aiguillée par les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire et doit avoir reçu un diagnostic confirmé de démence.

Les personnes responsables du PJA orientent la personne elle-même ou le proche aidant pour mieux s'y retrouver dans les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, tout en leur offrant la possibilité d'une inscription au Programme.

Le PJA offre toutes les semaines – dans deux collectivités différentes, à Kanata dans l'édifice du CRCOO et à Nepean dans les locaux du Collège Algonquin – des programmes et des services de jour, de soir et de fin de semaine, en personne et virtuels, à environ 90 personnes.

Nous disposons d'une équipe expérimentée qui offre un service de haute qualité à notre clientèle et aux proches aidants, avec le soutien précieux de bénévoles, d'étudiants en stage et de nos partenaires communautaires. Nous collaborons régulièrement avec d'autres services, par exemple, des services de garderie, ON y va et des artistes locaux, qui égayent nos programmes, tout en offrant une chaleureuse occasion d'échange intergénérationnel. Notre clientèle et les proches aidants se disent particulièrement reconnaissants des services offerts par le Programme.

L'équipe du PJA reste parfaitement informée en participant à diverses formations tout au long de l'année, afin d'être en mesure d'utiliser les approches et les outils les plus récents, en vue d'apporter une contribution maximale au mieux-être de la clientèle.

Le programme de jour pour adultes reçoit très régulièrement des commentaires des proches aidants indiquant que les programmes offerts ont une incidence positive dans leur vie et dans celle de leur proche, et qu'ils se félicitent des occasions qui leur sont ainsi offertes de socialiser et d'avoir du répit.

Le témoignage suivant constitue un bon exemple de ce type de rétroaction :

« Tout d'abord, je voulais vous remercier, ainsi que l'ensemble du merveilleux personnel, d'avoir contribué à la joie et à l'amélioration de la santé de ma mère. Depuis ces six derniers mois, elle dort mieux, prend moins de médicaments et est beaucoup plus heureuse qu'elle ne l'avait jamais au cours des dernières années.

Bien qu'elle ait emménagé avec moi... vous et le reste du personnel avez fourni à ma mère des années de joie et de bonheur ainsi qu'un sentiment d'appartenance. L'extraordinaire gentillesse et la compréhension dont vous faites preuve à mon égard me disent clairement que vous avez toutes et tous des trésors d'amour et de gentillesse à dispenser à notre population vieillissante que vous considérez avec une perspective unique.

Sachez que je suis vraiment reconnaissante, tout comme ma mère, pour tout ce que vous faites pour lui donner le sentiment d'être encore pleine de vie malgré ses problèmes médicaux et son vieillissement. Elle attend avec impatience chaque jeudi et chaque vendredi passé avec vous.

Merci d'être de si belles personnes.

Je vous remercie du fond du cœur. »



Animation musicale au Programme de jour pour adultes.



Maison Hollyer

Nous avons été ravis de recevoir un permis d'occupation pour le projet de logement de la Maison Hollyer qui a été construite avec la ferme conviction que chacun mérite un chez soi sécuritaire et abordable. En partenariat avec le diocèse anglican d'Ottawa et le comptoir alimentaire FAMSAC, la Maison Hollyer a été créée pour offrir des logements abordables et de qualité et pour susciter un sentiment d'appartenance communautaire chez celles et ceux qui y habitent.

Ce projet s'est déroulé par étapes : l'équipe des SSC a tout d'abord déménagé sur place, puis la salle communautaire et les cuisines commerciales ont été construites et maintenant, enfin, nous avons hâte de voir des familles commencer à occuper les unités résidentielles, notamment dix familles de la maison Chrysalis et du refuge familial de Cornerstone. Merci à tous ceux et à toutes celles qui ont fait partie de ce voyage.

Partenariat avec Metro

L'année dernière, les services de soutien communautaire ont mis en place un nouveau partenariat avec Metro pour organiser un programme Nourrissons la joie! En tant qu'épicier communautaire, Metro reconnaît le rôle essentiel que joue la nourriture dans la création de liens et, en tant qu'organisation, le CRCOO travaille sans relâche pour lutter contre l'isolement social et l'insécurité alimentaire.

Fort de ces objectifs communs, ce programme de cuisine gratuit a réuni des personnes âgées et des membres de la collectivité pour partager des recettes, des histoires et des traditions des Fêtes. Cette activité intergénérationnelle, ayant connu un énorme succès et ayant reçu des critiques élogieuses de la part de tous les participants et de toutes les participantes, a également bénéficié de la couverture médiatique de CTV.

Habitudes de bonheur

Le samedi 17 février, Tamara et Colleen, coéquipières du CRCOO, ont dirigé une manifestation communautaire, Habitudes de bonheur, centrée autour des sept piliers du bonheur, qui a rassemblé des citoyens et des citoyennes pour une série d'activités inspirantes.

Cette manifestation, organisée à la Christ Church Bells Corners, mitoyenne de la Maison Hollyer, a été un succès retentissant. Des bénévoles dévoués du Centre ont uni leurs forces pour préparer et servir un repas gratuit, préparé sur place, offrant une chaleureuse hospitalité à tous ceux et à toutes celles qui souhaitaient y prendre part, soit près de 40 personnes – des bénévoles, des membres de la collectivité et 12 clients et clientes de la popote roulante –, des repas ayant également été fournis à la Maison Chrysalis et aux voisins ayant accès au comptoir alimentaire Parkdale.



Chaque année, le CRCOO accepte des candidatures pour le prix Eva-James, une récompense créée pour distinguer le ou la bénévole ayant le mieux personnifié l'engagement exemplaire d'Eva James. Eva était une bénévole communautaire dévouée décédée soudainement en 1995. Elle s'est consacrée avec enthousiasme au bénévolat dans notre collectivité pendant plus de quinze ans et a été l'une des personnes clés ayant participé à la création du Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest.

Mary Shoup

Mary fait du bénévolat auprès du club de dîner de West Carleton depuis 1999, soit depuis maintenant 25 ans! Dans ce cadre, elle a toujours apporté un soutien solide et extrêmement régulier à ce programme. Dans son rôle, Mary a directement à faire avec la clientèle, le personnel et les autres bénévoles, offrant un service exceptionnel à la clientèle participant à ce programme. Mary connaît chaque client et chaque cliente par son nom, se montrant extrêmement attentionnée dans toutes ses interactions, prenant le temps de demander des nouvelles à chacun et à chacune, démontrant ainsi combien elle se soucie de chaque personne qu'elle sert.

Mary adore rire et n'est pas la dernière à partager d'excellentes blagues avec le groupe. Chacun et chacune pourra trouver une amie en Mary, qui est aimée de toutes et tous en raison de sa gentillesse et de sa serviabilité!

Dans son rôle de bénévole, sans ménager ses efforts, Mary en fait toujours un peu plus que le strict nécessaire!



De gauche à droite : **Heidi Wieler**, coordonnatrice des services de soutien communautaire de West Carleton; **Marie Shoup**, lauréate du prix Eva-James; **Leigh Couture**, directrice générale du Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest.



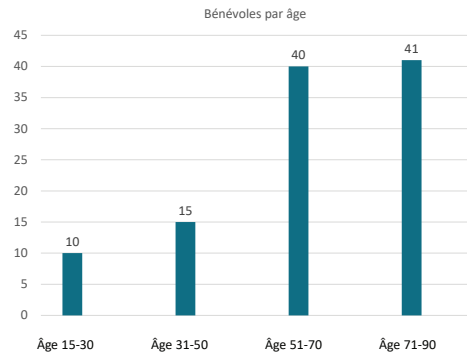
Les bénévoles du Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest jouent un rôle important dans les services fournis à la clientèle et aux membres de la collectivité. Nos bénévoles peuvent être :

- Des citoyens et des citoyennes ayant en commun l'engagement de redonner à la collectivité, en apportant leur aide là où c'est nécessaire.
- D'anciens membres de notre personnel.
- Des membres de la famille de personnes ayant utilisé nos services dans le passé.
- Des personnes nouvellement arrivées dans la collectivité cherchant à vivre « l'expérience canadienne ».

Les bénévoles apportent une grande variété de compétences personnelles et d'expériences de vie à notre centre, ce qui améliore la qualité du service que reçoit notre clientèle. Avoir un programme de bénévolat solide et dynamique aide le CRCOO à renforcer les capacités de ses programmes, permettant ainsi à davantage de personnes d'accéder aux services offerts. Nos bénévoles fournissent des services de répit aux membres aidants d'une famille, aident les clients et les clientes à conserver leur indépendance, permettent la mise en place de liens sociaux, fournissent un service amical et rapide et aident à mettre les gens en relation avec des ressources adéquates, grâce à leur connaissance des services disponibles.

Le bénévolat contribue également à renforcer le dynamisme de notre collectivité, en réduisant l'isolement social, en créant un sens de la communauté, en mettant en place des liens et en établissant des amitiés durables, au sein de la clientèle et des bénévoles.

Nos bénévoles sont âgés de 15 à 90 ans et ont entre 0 et 25 années d'expérience du bénévolat.



Nos bénévoles apportent également de nombreuses compétences linguistiques à notre organisation, notamment en néerlandais, en mandarin, en cantonais, en yoruba, en allemand, en italien, en espagnol, en arabe, en hindi et en turc.

Les bénévoles contribuent à différents programmes et secteurs du CRCOO, notamment :

- Le développement de la petite enfance, par l'intermédiaire de notre Centre pour l'enfant et la famille ON y va;
- L'insécurité alimentaire, par le biais de nos services de distribution alimentaire, y compris la popote roulante, la livraison d'épicerie et la livraison de repas surgelés;
- Le transport et les réseaux de soutien social, dans le cadre de nos services d'appui communautaire, de nos services virtuels, de nos clubs de dîner, des visites amicales et des appels téléphoniques;
- Le conseil d'administration;
- Le programme de jour pour adultes.

# de bénévoles par programme :	
Conseil d'administration	13
Enfants et jeunes	2
Services de soutien communautaire	89
Centre de l'enfant & la famille ON y va	16

Le soutien direct que nous recevons de nos bénévoles nous aide à atteindre notre objectif de réaliser notre vision d'une collectivité saine, inclusive, dynamique et résiliente.



Un chauffeur et deux chauffeuses bénévoles participant à la livraison de nourriture dans notre cuisine communautaire à la **Maison Hollyer**.



Le renforcement des capacités cible les régions suburbaines, urbaines et rurales, desservant tous les âges, des nouveau nés aux personnes âgées, en incorporant les déterminants sociaux de la santé, l'équité et l'inclusion.

Notre travail consiste à mettre en évidence les problèmes communautaires et à travailler avec des partenaires et des membres de la collectivité pour élaborer des stratégies visant à résoudre ces problèmes, en approfondissant les réseaux, en renforçant la confiance et en favorisant des degrés plus élevés de mobilisation communautaire, ce qui contribue à améliorer la santé, le bien être et la connectivité de la collectivité.

Voici quelques uns des faits saillants de ce travail :

Plusieurs conversations communautaires ont été organisées avec des partenaires communautaires, ainsi qu'avec des personnes résidant à Kanata et à West Carleton; plus de 60 personnes ont participé à ces conversations, qui ont également donné lieu à des entrevues et à des réunions avec des parties prenantes ainsi qu'avec des citoyens et des citoyennes. De nombreux thèmes et différents besoins ont été mis en évidence, notamment la santé mentale et l'importance de la sensibilisation dans les collectivités rurales, la communication et la collaboration, ainsi que le renforcement des parcours d'aiguillage. À l'appui de ce processus, nous avons dressé un inventaire des événements, des programmes et des services pour West Carleton. Les responsables du renforcement des capacités ont également participé au festival d'automne de Constance Bay ayant réuni plus de 50 personnes.

L'équipe du renforcement des capacités a organisé un forum communautaire à Kanata auquel ont participé plus de 30 personnes, partenaires communautaires, ainsi que résidents et résidentes. Les principales priorités comprenaient la santé mentale des moins de 25 ans, la santé mentale des plus de 25 ans, l'abordabilité du logement, les écarts en matière d'éducation et les taux croissants de pauvreté et d'insécurité alimentaire. Un comité d'orientation a été créé, avec les principales parties prenantes, en vue de développer un centre d'information et de ressources, ainsi que de mettre en œuvre des plans communautaires visant à traiter de chacun des domaines prioritaires recensés. Un forum sur le logement a également été organisé pour aborder la question du logement abordable.



Dix réunions mensuelles de la Table communautaire de Richmond ont été pilotées avec des partenaires, notamment le CRCOO, la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO), l'Aide juridique, le Centre communautaire de ressources pour l'emploi (CCRE), ON y va de Cityview, la Ville d'Ottawa, la Clinique médicale de Richmond, l'Association du village de Richmond (AVR), etc. L'équipe de renforcement des capacités a soutenu un événement d'accueil du public de la BPO, à Richmond, avec la participation de plus de 50 membres et partenaires de la collectivité. Elle a également dirigé avec succès la soumission de la proposition de financement pour les besoins communautaires émergents de la Ville d'Ottawa en partenariat avec le Centre médical de Richmond. Notre projet pilote de prescription sociale a été lancé en mars 2024 à Richmond.

L'équipe de renforcement des capacités a organisé une séance pour renforcer les capacités des citoyens et des citoyennes en matière de prévention du suicide. Des formations safeTalk ont été organisées en partenariat avec Santé publique Ottawa et l'Association communautaire de Constance et Buckham's Bay, les Lions ayant organisé avec succès deux ateliers safeTalk à West Carleton. Nous avons maintenant plus de 40 « assistants d'alerte suicide » dans la collectivité!



Forum communautaire de Kanata



Services de soutien communautaire

Il y a eu 628 voyages de West Carleton pour soutenir 43 clients.



Services de soutien communautaire

674 rendez-vous de soins des pieds ont été complétés.



Maison Chrysalis

54 femmes et 48 personnes à leur charge ont été hébergées.



Programme de jour pour adultes

Il y a eu 3 563 participants à notre programme de jour pour adultes.



Développement communautaire

Notre équipe de développement communautaire a établi 520 contacts.



Services de soutien communautaire

387 clients uniques ont bénéficié de popote roulante.



Services de soutien communautaire

26 097 repas ont été livrés.



ON y va

Il y a eu 5 144 visites d'enfants et 4 514 visites d'adultes.



Services de soutien communautaire

Il y a eu 4 937 voyages unidirectionnels (sans compter le transport rural).



Équipe des services de counseling

Notre équipe des services de counseling a établi 1 006 contacts.



Équipe des services de counseling

322 personnes ont bénéficié d'un soutien psychologique en matière de violence basée sur le genre.



Services de conseil, de développement communautaire et d'aide aux enfants et aux jeunes

783 contacts ont été établis par notre équipe enfants et jeunesse.



Aînés et adultes ayant un handicap physique

265 personnes ont bénéficié des services de l'entente de service.





Le CRCOO reçoit des fonds en provenance de nombreuses sources. Ces financements, conjointement avec les contributions généreuses de nos donateurs et donatrices, nous permettent de poursuivre notre travail au service des différentes collectivités d'Ottawa Ouest.

Sources municipales

Ville d'Ottawa



Sources provinciales

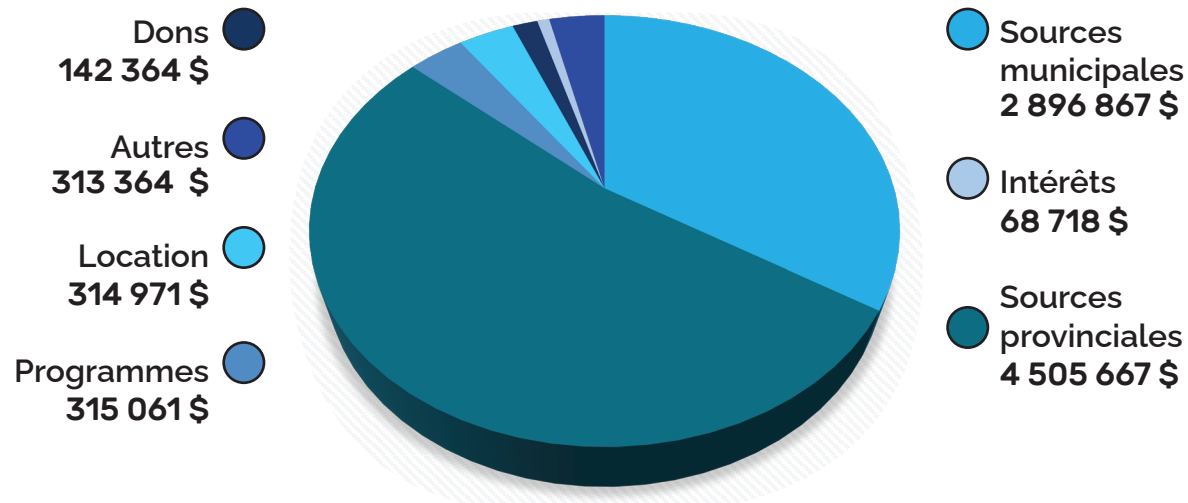
Santé Est de l'Ontario

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux
et communautaires

Ministère de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales



2023-2024 Financement



Financement total : 8 557 012 \$



Soutiens

Église unie de Bells Corners
Église unie Bethel St. Andrews
Centre de santé chiropratique Campbell
École publique Glen Cairn
École publique Huntley Centennial
Hydro Ottawa
Filiale no 638 de la Légion royale canadienne
École catholique St. Michael

Commanditaires

Big Rig Brewery
Calibrate Solutions
Confédération canadienne des femmes diplômées des universités - Kanata
Desjardins Marché des capitaux
Fondation Enterprise Holdings
Enterprise Mobility
Chapitre Walter Baker de l'IODE
Église chrétienne réformée de la communauté de Kanata
Conseil des Chevaliers de Colomb
Metro Ontario Inc.
Rotary Club d'Ottawa-Stittsville
Tim Hortons
Fondation Walter et Friedl Stenger

Mécènes

ORR Motors
Fondation Shoppers pour la santé des femmes

Bienfaiteurs

Fondation Un toit pour tous de Royal LePage
La Fondation SJ



« C'est un excellent service offert aux femmes de la communauté et je suis heureuse de l'avoir trouvé et d'avoir suivi le programme. »

Une cliente victime de violence fondée sur le genre (VFG)

« Le service offert par l'ensemble du personnel, y compris les agents à l'accueil, les conseillers du service halte-crise, les conseillers permanents et les conseillères des groupes de soutien, a été très respectueux, amical, compatissant, bien informé et utile. Je me suis toujours sentie prise en charge et importante. J'ai énormément apprécié leur soutien. »

Une cliente de l'équipe des services de conseil (ESC)

« J'emmène mon fils au programme de portes ouvertes et il l'apprécie vraiment ! L'endroit est formidable : grand, beaucoup de jouets et de jeux et très bien organisé. »

Un client d'ON y va

« Je viens d'arriver en Ontario et le CRCOO a été l'un des premiers endroits où j'ai appelé. Le personnel y est PHÉNOMÉNAL. Marie, qui m'aide pour le transport, est une perle, tout comme Lynn et l'infirmière Jamie. Je suis très reconnaissante de toute l'aide qu'elles m'ont apportée. Je suis très, très, très impressionnée par chacun d'entre eux ! C'est un centre de ressources merveilleux pour les personnes nouvellement arrivées en Ontario, et même pour celles qui ne le sont pas ! C'est tout simplement génial ! »

Un client des Services de soutien communautaire (SSC)