

**Centre des
ressources de
l'Est d'Ottawa**

Rapport Annuel 2023-2024

**Ensemble, nous batissons
une collectivité plus forte
depuis 1979**

Tél : 613.741.6025 | Téléc: 613.741.7029
eorc-creo.ca | info@eorc-creo.ca
1980 rue Ogilvie, suite 215
12960 2470 RR 000



MESSAGE DU PRESIDENT ET DE LA DIRECTRICE GENERALE

Chers partenaires,

Alors que nous réfléchissons à l'année écoulée au Centre des ressources de l'Est d'Ottawa (CREO), nous sommes ravis de partager les progrès et les réalisations qui ont marqué nos efforts communautaires. Avec une nouvelle directrice générale et des changements stratégiques au sein de notre équipe de gestion, nous avons entrepris un voyage de transformation axé sur l'amélioration de nos services et de notre impact.

En 2023-2024, le CREO s'est concentré sur le développement de l'infrastructure des ressources humaines, reconnaissant l'importance d'attirer et de retenir les meilleurs talents sur un marché du travail concurrentiel. Grâce à un financement de 99 960\$ de la Croix-Rouge, cette initiative a marqué un tournant vers l'établissement de normes de référence en gestion des talents, tout en favorisant une culture d'entreprise inclusive qui encourage innovation, collaboration et bien-être des employés.

Tout au long de l'année, notre engagement envers le sud de notre secteur de service est resté inébranlable. Les initiatives présentées dans ce rapport, ainsi que les efforts continus pour soutenir le développement du leadership communautaire, ont permis aux résidents de se prendre en charge et de renforcer les liens dans ces quartiers.

La sécurité alimentaire est également restée une priorité. Grâce à une subvention de 5 500 \$ de la Ville d'Ottawa, le CREO dirige une initiative de cartographie alimentaire à Sawmill Creek pour améliorer l'accès à des aliments nutritifs pour tous, préparant ainsi des interventions ciblées.

Alors que nous avançons, nous exprimons notre profonde gratitude aux membres de notre conseil d'administration, à notre personnel et à nos bénévoles pour leur engagement. À nos parties prenantes - bénéficiaires, donateurs, partenaires, sympathisants -, nous adressons nos remerciements pour leur soutien indéfectible. Ensemble, nous construisons une communauté plus forte et inclusive où chacun peut s'épanouir.

Chaleureuses salutations,

Gilles Sauvé, Président

Stephanie Fragman, Directrice générale



Vision

“Un partenaire communautaire de premier plan travaillant aujourd’hui à améliorer la santé de demain.”

Mission

Le Centre offre une vaste gamme de services communautaires réconfortants et habilitants aux personnes dans le besoin. Ceci est réalisé de manière progressive et collaborative grâce aux efforts proactifs d’une équipe dynamique, dévouée et compatissante, axée sur la clientèle, qui est engagée à promouvoir une collectivité vigoureuse, saine et équitable.

Valeurs

Axée sur la clientèle: Approche axée sur le client. Pour nous, les clients sont uniques. Nous saluons leurs forces et encourageons leur participation aux décisions touchant leur bien-être et leur qualité de vie.

Respect: Nous traitons tout le monde autour de nous incluant notre clientèle, leurs familles, nos bénévoles, nos souteneurs et nos partenaires communautaires avec respect et dignité.

Compassion: Nos services sont offerts avec cœur.

Responsabilité: Nous prenons l’entière responsabilité de nos actions et de nos paroles.

Collaboration: Nous valorisons et encourageons les contributions de tous, combinant et optimisant les compétences et les intérêts du personnel, des bénévoles et des partenaires communautaires dans une collaboration incomparable.

Reconnaissance des terres

Le CREO est située sur le territoire traditionnel, non cédé, du peuple algonquin Anishinaabe.

Le peuple algonquin a habité et pris soin de ces terres bien avant aujourd'hui. Nous prenons le temps de leur témoigner notre gratitude et notre respect, ainsi qu'à la terre pour tout ce qu'elle nous apporte : des arbres pour donner de l'ombre, de l'eau et de la nourriture pour assurer notre subsistance, et des chemins pour nous relier.

Nous nous engageons à continuer d'explorer les appels à l'action lancés par la Commission de vérité et de réconciliation du Canada (CVR) et à y apporter des contributions significatives.



Conseil d'administration



Gilles Sauvé
Président



Barbara Paquette
Vice-président



Amy Richard
Vice-président



Kevin Reichstein
Secrétaire



Michel Carrière



Betsy Chaly



Alexanne Stewart



Christine Gougeon



Sophie Parisien



Hicham Kahlouche



Janet Legge

Cette année, le conseil d'administration a réalisé d'importantes avancées grâce à ses comités. Le comité des ressources humaines a mis au point une nouvelle grille salariale garantissant une rémunération équitable, conforme aux normes du marché. Le comité de la langue française a renouvelé notre désignation en actualisant les politiques internes pour mieux servir nos clients francophones. Le conseil a également joué un rôle clé dans le recrutement de notre nouvelle directrice générale. Nous remercions sincèrement les membres de ces comités pour leur dévouement, ainsi que Gilles Sauvé, qui se retire après 10 ans, et Kevin Reichstein, qui termine trois mandats de deux ans. Bien que Kevin doive s'absenter pendant un an, nous espérons le revoir l'année prochaine. Nous apprécions grandement leurs années d'engagement et de service.

Aperçu des programmes

Sensibilization et développement communautaire

Le développement communautaire vise à améliorer la qualité de vie et à promouvoir une responsabilité partagée entre les résidents. Il renforce les communautés en promouvant la justice sociale, en réduisant la pauvreté, en améliorant l'accès à la nourriture et en plaidant pour le changement.

La Fondation Trillium de l'Ontario (FTO) a accordé au CREO une subvention de 102 000\$. Bien que le projet ait été lancé l'année dernière, il a été achevé cette année, permettant d'élargir notre action dans le sud de notre secteur de service : nous avons recruté une travailleuse de proximité arabophone, mené des consultations communautaires, lancé des cercles sociaux pour les personnes âgées, distribué de la nourriture, et fait des vérifications de bien-être.

Le CREO s'est associé au Gloucester Emergency Food Cupboard pour obtenir 30 000 \$ de la Banque alimentaire d'Ottawa visant à améliorer la sécurité alimentaire de nos clients dans les hôtels et refuges. Ce financement a permis à notre nouvelle travailleuse de proximité de livrer des repas congelés et d'améliorer l'accès aux autres services du Centre.



Cercles sociaux pour ainés



Nouvel arrêt du camion repas de La Mission d'Ottawa

Témoignage, Cercles sociaux pour ainés:

"Cette rencontre sociale m'a enlevé beaucoup de pression. Mon père me parle des jeux et des voisins. C'est un tel soulagement de savoir qu'il parle à des gens. Il n'est pas toujours seul dans cet appartement."

Aperçu des programmes

Ressources et aiguillage

Que ce soit pour une assistance immédiate, du soutien pour un changement à venir ou de l'aide pour des besoins essentiels, l'équipe ressources et aiguillage est là pour appuyer les clients en leur trouvant des ressources et des services adaptés à leurs besoins.

Cette année, l'équipe a dirigé la participation du CREO au Défilé de la Fierté, aux côtés de la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires, affirmant notre engagement envers la diversité et l'inclusion. En arborant les couleurs 2SLGBTQIA+, le CREO a renforcé sa visibilité et promu ses valeurs de respect, de compassion, de responsabilité et de collaboration, et d'une approche centrée sur la clientèle.

Le programme de ressources et d'aiguillage a continué à recevoir de nombreuses demandes, notamment pour le programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE) d'Hydro, le programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) et notre comptoir alimentaire. Les initiatives saisonnières comme Anges de Noël, Partager la réussite des élèves et le programme d'échange de Noël ont également connu une forte demande, soulignant les difficultés financières persistantes dans notre communauté.



Défilé de la fierté 2023



Distribution de sacs à dos

Aperçu des programmes

Programme de lutte contre la violence basée sur le genre

Notre équipe de lutte contre la violence basée sur le genre offre un soutien intersectionnel aux femmes et aux enfants actuellement confrontés à une relation abusive ou ayant quitté une telle situation, en offrant des conseils, un soutien transitoire ainsi qu'un soutien au tribunal de la famille.

Cette année, l'équipe a mené des initiatives clés pour soutenir les communautés marginalisées. Dans le cadre du comité de rétablissement de la confiance avec la police d'Ottawa, le CREO a dirigé des groupes de discussion pour comprendre les expériences des femmes racialisées et immigrées avec la police. L'équipe a aussi promu la diversité lors de la Journée canadienne du multiculturalisme et du festival Voices from the South, et a sensibilisé sur la violence faite aux femmes au Centre Gloucester pour la Journée internationale de la femme. En septembre, le CREO a co-organisé la marche «La rue, la nuit, les femmes sans peur», permettant aux femmes de se réapproprier les espaces publics.

La travailleuse de soutien à la cour de la famille a aussi contribué à une étude de l'Université de Guelph sur la violence entre partenaires intimes et s'est jointe au Comité d'examen des cas de violence domestique.



Marche « La rue, la nuit, les femmes sans peur »

Aperçu des programmes

Enfance et jeunesse

Les services à l'enfance et à la jeunesse s'adressent aux jeunes de 6 à 21 ans et leur proposent une gamme de services de soutien et de counseling afin qu'ils puissent, ainsi que leurs familles, se sentir en sécurité et sécurisés, à un moment de leur vie où ils sont les plus vulnérables.

Grâce à des consultations communautaires et à des partenariats, nous avons aidé l'école élémentaire Vimy Ridge, qui manquait d'un programme alimentaire. Le CREO a guidé l'administration dans la demande de soutien à la Banque alimentaire, obtenant un financement pour l'année scolaire en cours et pour septembre 2024. En réponse à une demande de notre conseiller municipal et de l'école, nous avons aussi lancé un programme de basket-ball après l'école avec Prezidential, dont la popularité nous a poussés à augmenter notre capacité pour répondre à la demande.

Les consultations des résidents ont également révélé que les enfants, surtout les nouveaux arrivants sans médecin de famille, avaient du mal à obtenir les vaccins de routine. En partenariat avec Santé publique Ottawa, nous avons intégré ce service à un site de vaccination COVID-19 existant dans un carrefour santé, accessible à des milliers de familles.



**Salon des ressources
pour l'emploi des
jeunes**

Aperçu des programmes

Services de soutien communautaire

Les services de soutien communautaire offrent des services sociaux et communautaires aux personnes âgées et aux adultes souffrant d'une limitation fonctionnelle physique. Ces services incluent la popote roulante, le transport, l'épicerie-bus, aide ou entretien à domicile, le soin des pieds, le programme de jour, SnowGo, le bien-être et l'exercice physique, et bien plus encore.

Le CREO a reçu 19 000 \$ de Santé Ontario pour établir une nouvelle clinique de soins des pieds dans nos locaux de Gloucester, doublant ainsi la capacité et améliorant les services pour les clients des régions de Gloucester et de Beacon Hill.

Nous avons élargi notre programme de popote roulante pour desservir nos cercles sociaux pour aînés, favorisant ainsi la communauté et l'appartenance. Nous avons également lancé un programme de popote roulantes indienne, offrant des repas culturellement diversifiés.



Cours de yoga pour les aînés

Pour améliorer la sécurité dans notre programme de jour, nous avons installé des autocollants de diversion sur les portes afin d'éviter les sorties non surveillées, surtout pour les participants atteints de démence. Cette mesure réduit la confusion et le risque d'errance.

Nous avons également acquis une nouvelle camionnette accessible pour améliorer les services de transport d'aînés dans les zones rurales, leur permettant de rester connectées à leur communauté et d'y participer activement.

Aperçu des programmes

Bénévolat

Nombre de nos services reposent sur des bénévoles; sans eux, beaucoup de nos services ne seraient pas disponibles. Nous avons la chance de compter sur le soutien de bénévoles qui offrent temps, efforts et expertise au sein de nos services de soutien communautaire, nos services de proximité, nos initiatives de collecte de fonds et notre conseil d'administration.

En novembre, le CREO a organisé un goûter du temps des fêtes pour 45 de nos formidables bénévoles. Ce fut une excellente occasion pour le personnel et les bénévoles de se rencontrer, d'échanger et de leur témoigner notre reconnaissance pour leur incroyable soutien !



186
BÉNÉVOLES
ACTIFS



6,253
HEURES DE
BÉNÉVOLAT

Collecte de fonds

Cette année, nos efforts de collecte de fonds ont permis de récolter 68 462\$ et nous avons reçu 36 007\$ de dons, ce qui témoigne de l'énorme soutien de notre communauté et de nos bénévoles. La 14e et dernière édition de Conduite sans violence a permis de collecter 12 340\$ pour nos programmes de lutte contre la violence à l'égard des femmes. Un tournoi de golf, organisé par le Phoenix Business Exchange, s'est déroulé au Canadian Golf & Country Club et a permis de récolter 2 825\$. Notre troisième saison de collecte de fonds via l'emballage de cadeaux a enregistré des ventes record dans les jours précédant Noël, générant 10 300\$. Enfin, le CREO a adhéré à l'association des jeux charitables en février 2023 et, en 2023-2024, a recueilli 42 997 \$ en revenus de jeux du Centre Ottawa Capital Gaming.



Conduite sans
violence 2023

Reconnaissance du personnel



**Nancy
Bernier**

Nancy a excellé dans plusieurs rôles au cours des 5 dernières années, d'intervenante de services de soutien communautaire à conductrice, et maintenant comme première technicienne en loisirs du programme de jour. Sa personnalité extravertie et son humour illuminent la journée de chacun, et sa gentillesse se reflète dans tout ce qu'elle fait.



**Luc
Chatelain**

Luc a rejoint l'équipe des transports en 2016 et est un membre apprécié, axé sur le client et dévoué. Commençant et terminant son quart de travail avec le sourire, il fait toujours passer les clients en premier, faisant preuve de compassion et prenant le temps de comprendre leurs besoins.



**Aline
Gahimbare**

Avec 16 ans d'expérience, Aline a dédié sa vie à améliorer la qualité de vie des femmes. Elle a rejoint le CREO en 2016 comme travailleuse de soutien à la cour familiale, où son engagement et son approche empathique l'ont rapidement rendue inestimable. Le travail d'Aline a transformé de nombreuses vies et inspire d'autres personnes à lutter pour un monde plus sûr pour les femmes.

Reconnaissance du personnel



William Woo

Wil a commencé comme bénévole au CREO avant de rejoindre l'équipe des transports il y a plus de 10 ans. Toujours prêt à aider, il se donne à 100 % pour les transports médicaux, les livraisons d'épicerie et les repas à domicile, se surpassant pour les clients. Son dévouement, sa gentillesse et sa compassion font de lui un membre précieux de l'équipe.



Marie-Thérèse Savage

Marie-Thérèse travaille au CREO en tant qu'intervenante en violence faite aux femmes depuis 2011. Sa passion pour le soutien aux femmes est au cœur de son engagement professionnel. Défendre les droits des femmes et apporter de l'aide aux victimes est devenu pour elle une véritable mission personnelle. Son rêve est de voir un monde sans violence, où chaque femme peut vivre en sécurité et avec dignité.



Annie Parisien

Annie montre un engagement inébranlable envers notre organisation et nos clients depuis 15 ans. Après avoir travaillé dans le programme de jour, elle a rejoint l'équipe x300, où elle a coordonné divers services et programmes. Son expertise, ses compétences en résolution de problèmes et ses liens avec les clients font d'elle un atout précieux, tandis que sa nature positive apporte rire et camaraderie à l'équipe.

Points saillants des programmes

PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE



+2,300
HEURES DE
COUNSELING



+440
PERSONNES
DESSERVIES

PROGRAMMES FAMILLES ET COMMUNAUTÉ



+800
PERSONNES
DESSERVIES

PROGRAMME COMPTOIRE ALIMENTAIRE



+3,500
PERSONNES
DESSERVIES



+1,000
VISITES

SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE



+11,900
REPAS
LIVRÉS



+6,300
ACCOMPAGNEMENTS-
TRANSPORTS EFFECTUÉS



+1,500
SOINS DES
PIEDS

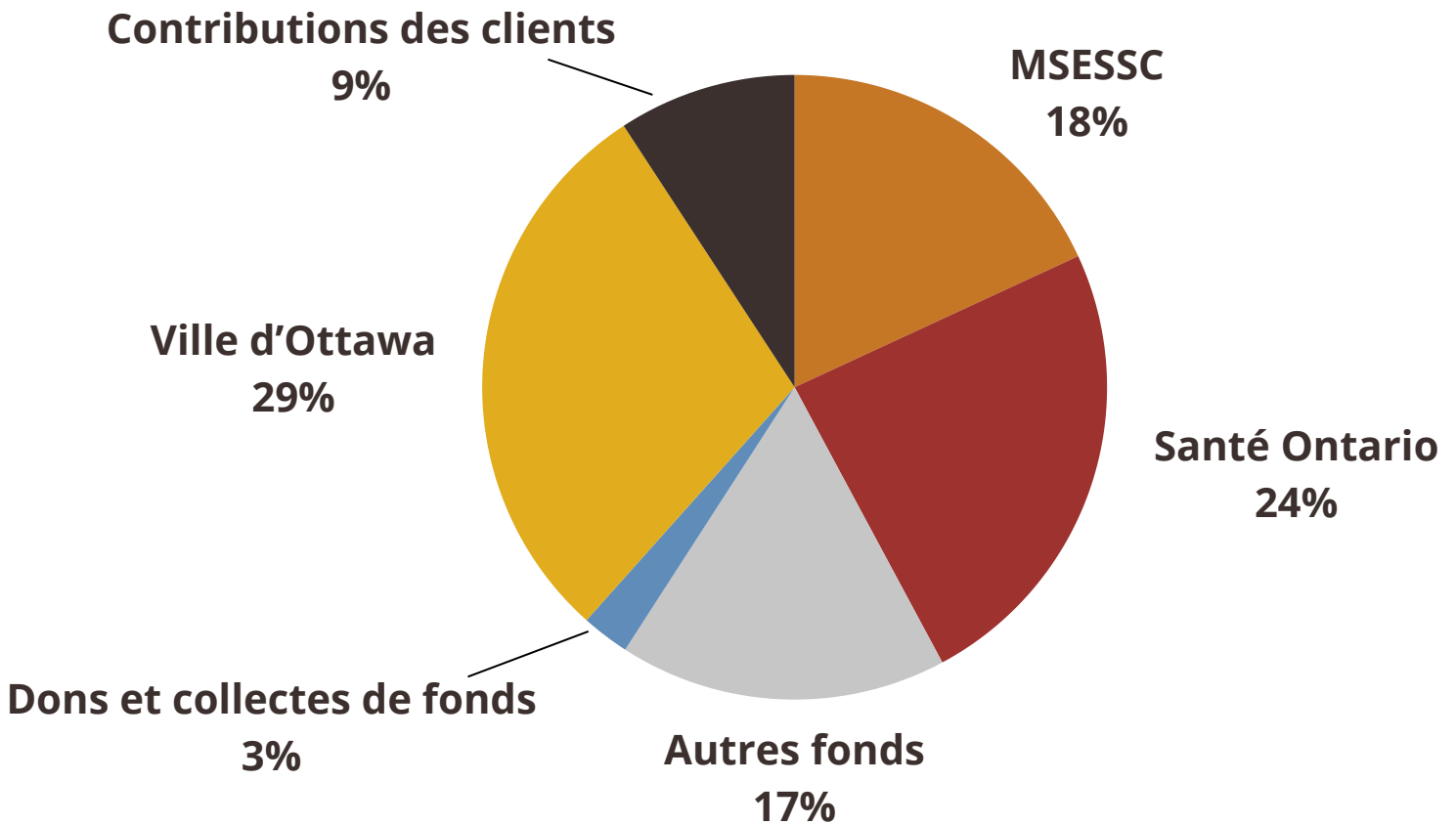


+1,300
AINÉS/ADULTES AVEC UNE
LIMITATION PHYSIQUE DESSERVIS



+2,700
VISITES/APPELS AUX AINÉS
ISOLÉS

Sources de financement



Total des revenus: \$4,058,291.00

Bailleurs de fonds publics



Ottawa Food Bank



An agency of the Government of Ontario
Un organisme du gouvernement de l'Ontario

Organisme partenaire de l'année



Dons en nature est une initiative à l'échelle de la ville qui permet aux particuliers, entreprises, et organisations de partager des articles avec la communauté. Dons en nature fait don de biens et de services, tels que des vêtements, fournitures scolaires, meubles et équipement médical, pour aider les personnes dans le besoin à Ottawa. Grâce à notre partenariat avec Dons en nature, nous avons fourni des vêtements essentiels et des fournitures d'hiver à plus de 248 personnes, distribuant au total 3 488 pièces de vêtements.

Témoignages de clients :

Nous sommes arrivés avec un seul sac pour toute la famille, nous n'avions aucun moyen d'acheter des vêtements. Tous les vêtements que nous avons viennent de vous.

J'étais tellement inquiète d'envoyer mes enfants à l'école avec de vieux vêtements. Ils ne voulaient pas montrer que cela les gênait. Ma fille pleurait parce qu'on se moquait d'elle tout le temps. Je n'aurais jamais cru pouvoir lui offrir de beaux vêtements neufs. Elle est devenue une personne différente.



Pour nous joindre



613-741-6025



info@eorc-creo.ca



eorc-creo.ca



SIÈGE SOCIAL

RESSOURCES ET AIGUILLAGE,
PROGRAMMES DE LUTTE CONTRE LA
VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE, SERVICES
À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE,
DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

BUREAU SATELLITE

SERVICES DE SOUTIEN
COMMUNAUTAIRE POUR
ADULTES ET PERSONNES ÂGÉES
VIVANT AVEC UNE LIMITATION
PHYSIQUE



CENTRE DE GLOUCESTER

(2E ÉTAGE, SUITE 215) : 1980 RUE OGILVIE,
GLOUCESTER (ONTARIO) K1J 9L3



CARREFOUR SANTÉ ALINE-CHRÉTIEN

(SECTION G): 2225 RUE MER-BLEUE,
ORLEANS (ONTARIO) K4A 5M3