



RAPPORT ANNUEL

2020 • 2021

**Centre de
ressources
communautaires
de la Basse-Ville**



Lowertown
Community
**Resource
Centre**

Merci à nos bailleurs de fonds et nos partenaires !



Fier membre de:



Merci à notre communauté résiliente !

Témoignages

« Un gros merci pour le bon d'achat qui s'est matérialisé pour l'achat de nourriture conventionnelle à Noël ce qui nous réchauffe le cœur. C'est l'aspect psychologique du geste, de voir des personnes qui s'occupent des moins nantis soir par maladie ou par malchance. Un gros merci aux responsables de projet et aux autres.»

– FAMILLE DE LA BASSE-VILLE



« L'impact positif du Centre est réel et s'explique à 2 niveaux : c'est d'abord la pertinence des programmes sociaux qui se jouent au niveau du centre, les programmes répondent réellement aux préoccupations majeures des résidents et c'est là qu'on voit cet impact, dans l'envoûtement/engouement de ces mêmes résidents à

venir solliciter les services du centre, on le voit à chaque jour, prenez la banque alimentaire, prenez les gens qui sont là à tour de rôle avant COVID pour solliciter des services, des conseils, les gens passent, voilà vraiment l'impact du centre est la et est visible à travers cet engouement»

– HERMAN, MEMBRE DU CA ET RÉSIDENT DE LA BASSE-VILLE



3 655
contacts avec
des clients en
besoin de services
de soutien social





Un mot

de la présidente du conseil d'administration et du directeur général

Nous avons écrit dans le rapport annuel de l'an dernier, après à peine trois mois de pandémie, que la résilience de la communauté et de notre équipe était remarquable et que l'apport du Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville n'avait jamais été aussi mis en évidence. On n'aurait pas cru (ou voulu croire) qu'on serait toujours en période de confinement et de restrictions un an plus tard. Bien, nous voici. Et le message reste inchangé.

Face à tous les défis, les luttes et les peines, il y a eu de la résilience, de la débrouillardise et une ferme détermination. Nous avons su répondre à l'appel et nous n'avons jamais cessé nos opérations. Tous nos programmes ont pu continuer, quoiqu'autrement, et ce, en respectant les mesures de sécurité et de prévention. Par exemple, nos employées assignées aux activités après-école ont offert du soutien à distance aux élèves et ont opéré un programme de distribution de collations et activités et nos intervenantes ont fait des centaines d'appels proactifs auprès notre clientèle afin de s'interroger sur leur bien-être. Et que dire de l'équipe de notre banque alimentaire? Elle a roulé comme jamais auparavant, et ce, malgré la demande grandissante et nos espaces restreints! Nous nous devons aussi de souligner l'apport de la **Banque d'alimentation d'Ottawa**, qui livre un travail magistral depuis plus d'un an.

La dernière année nous a aussi poussés à faire preuve de créativité afin de répondre aux besoins du moment et on nous a appuyé à ce faire :

- Nous avons organisé la livraison de centaines de repas gratuits à des personnes dans le besoin grâce à une collaboration avec les restaurants de la Basse-Ville **Zak's**, **The Grand** et **The Met**;
 - Nous avons coordonné des danses et des exercices sur balcon pour les aînés;
 - Par le biais d'un partenariat avec **Matière à Réflexion Ottawa** nous avons assuré la distribution de plus de 3 000 repas à des familles en situation de sans-abrisme habitant en motel refuge;
 - Nos donateurs ont été d'une grande générosité: plus de 60 000 \$ nous ont été versés!
 - Nos bailleurs de fonds (la **Ville d'Ottawa**, le **Fonds communautaire d'Ottawa**, **Centraide**, la **Banque d'alimentation d'Ottawa**) nous ont fait confiance avec de la flexibilité avec notre financement existant et en nous soutenant avec des subventions supplémentaires;
 - Travaillant avec **Santé publique Ottawa**, **Logement communautaire Ottawa**, **Options Bytown** et le **Boys & Girls Club**, nous avons mené l'initiative des visites porte-à-porte dans la Basse-Ville pour faire de la sensibilisation sur les mesures COVID-19 (protection, dépistage et vaccination) et offrir du soutien aux résidents.
- Au-delà de notre réponse à la pandémie, nos efforts de développement communautaire ont continué par :
- La tenue d'un **Forum sur l'antiracisme** et du soutien pour la formation d'un comité de résidents sur le même sujet;
 - La réalisation d'un **projet de recherche** sur les besoins des francophones de la Basse-Ville;
 - La création par des jeunes d'une **murale** ayant pour thème « **Black Lives Matter** ».

Donc, oui, nous sommes en mesure de souligner les accomplissements de l'année 2020-21. Toutefois, nous n'oublions pas que des centaines de résidents ont été déboussolés et ont vécu de la détresse. Nous nous préoccupons de nos clients qui vivaient de l'isolement social avant la pandémie et pour qui la dernière année a été particulièrement difficile. Nous savons aussi que l'insécurité alimentaire est plus présente que jamais: nous avons accueilli beaucoup de nouveaux clients à notre banque alimentaire.

Nous voulons également offrir une pensée à ceux qui ont perdu la vie et à ceux qui ont perdu des proches à cause de la COVID. De plus, nous savons pertinemment que la pauvreté, les défis de santé mentale, la toxicomanie, le racisme et la violence continuent à sévir, avec ou sans pandémie et nous exprimons notre empathie à tous ceux qui y ont fait face durant la dernière année et qui continuent d'affronter ces difficultés.

La Basse-Ville et le CRCBV ont été marqués par le mouvement «*Black Lives Matter*», qui a pris de l'ampleur à la suite du meurtre de George Floyd aux États-Unis. Nous sommes solidaires avec les résidents racialisés et nous joignons notre voix à la leur en demandant que le racisme systémique soit éliminé. Au CRCBV, nous avons ressenti la prise de conscience collective. Nous savons aussi qu'il est important de se regarder dans le miroir afin de voir comment on peut s'améliorer. En 2020-2021, nous avons continué nos efforts, par exemple en organisant une formation sur la diversité et équité et en procédant à un examen critique et à une révision de nos politiques et pratiques.

À travers toutes ces turbulences, nos employées ont vécu beaucoup de stress. Pour bien des membres de l'équipe, les 15 derniers mois ont été des plus ardues. Non seulement sont-elles restées en poste et ont-ils accueilli les clients en détresse, mais ils ont aussi dû gérer leurs propres situations familiales, comme les enfants à la maison et le support à des parents vulnérables.

Nous avons énormément de respect pour les membres du personnel qui se sont mis à risque à la banque alimentaire, au soutien social, au programme auprès des jeunes et en faisant du travail d'approche. Nous vous offrons notre profonde gratitude.

Après tous les défis apportés par la dernière année, nous regardons l'année 2021-22 avec optimisme. Non seulement pouvons-nous espérer un tranquille retour à la normale, mais nous avons aussi plus confiance que jamais en nos capacités. En effet, la pandémie nous a permis de voir à quel point nous avons une équipe forte, dédiée et unie. Enfin, plus que tout, nous avons hâte de revoir tous les résidents en personne, et ce, sans distanciation sociale ni restrictions, et nous sommes avants bon espoir que les prochains mois nous le permettrons.

Jolane T Lauzon
PRÉSIDENTE DU C.A.

Matthew Beutel
DIRECTEUR GÉNÉRAL



Conseil d'administration du CRCBV (2020–2021)

Jolane T. Lauzon, présidente

Marty Mudie, vice-président,
membre résident

Jean-Paul Gagnon, membre résident

Kendra Hughes, membre résidente

Désiré Kabore, propriétaire
d'entreprise de la Basse-Ville

Christopher Knight, membre résident

Martha Labarge

Herman Ntawe, membre résident

Valerie Proctor, membre résidente

Dalia Tejeda Alix, membre résidente

Muhammed Zaman

Matthew Beutel, directeur général
(*ex officio*)

Marie-Christine Gauthier,
représentante du personnel
(*ex officio*)

Soutien social (jadis nommé Accueil)

Nous avons conformé aux recommandations de Santé publique Ottawa et modifié notre offre de services - des fois il fallait communiquer à travers la nouvelle fente de courrier ou via les nouveaux interphones - mais nous sommes restés ouverts et disponibles pour la communauté.

- Le **soutien social**, étant un service essentiel, s'est poursuivi. On a complété plus de 4 300 appels de suivi de bien-être (wellness checks). Ajout de postes pour satisfaire la demande avec financement COVID de la Ville d'Ottawa.
- **Groupe d'entraide** (virtuel) par des paires en partenariat avec Psychiatric Survivors of Ottawa (PSO)
- En collaboration avec Matière à réflexion, nous avons mis sur pied la **livraison de repas chauds** aux familles demeurant dans un motel-refuge dans notre quartier avec **5186 contacts** et 160 individus en besoin participant
- **Magasin-Partage Noël** exceptionnel cette année desservant **970 résidents** (281 enfants 0-12 ans). Livraison à domicile en collaboration avec OCH et Options Bytown



Multiculturel

Pas facile de se regrouper cette dernière année, mais nous avons tout de même trouvé des solutions créatives et offert des occasions « sociales » pour briser l'isolement et amener du plaisir :

- **Danse sur les balcons** (MASC) pour les résident.e.s de 160 Charlotte avec 75 participants et un reportage aux nouvelles de CTV.
- Plus de **1000 appels de vérification de bien-être** avec personnes résidant dans la Basse-Ville (aînés dans la communauté ainsi que familles habitant le motel refuge)
- **10 spectacles virtuels** d'artistes MASC avec 145 participants
- **3092 contacts** multiculturels avec les résident.e.s



Développement communautaire

L'accès à la technologie est rapidement devenu un obstacle majeur pour certains résident.e.s de la Basse-Ville. En réponse, le développement communautaire s'est concentré sur l'augmentation de la capacité : achat d'un système facilitant les grandes réunions virtuelles au Centre; déploiement de stagiaires et de personnel pour former des résident.e-s en informatique et pour leur faciliter l'accès à la technologie / Internet; accès aux cliniques d'impôt par téléphone et plateformes en ligne sécurisées.

- Nos **cliniques d'impôts adaptées** cette saison ont desservi 287 personnes.
- Consultation communautaire suivie par un **Forum antiracisme** virtuel en novembre avec 102 participants et mise sur pied d'un comité de résidents/groupe d'action communautaire sur le racisme dans la Basse-Ville.
- Création du **réseau des jardins communautaires** de la Basse-Ville : 7 personnes
- **Forum sur le jardinage** : 57 participants
- Il y a eu une augmentation significative des **demandes de jardinage communautaire**. Le CRCBV a appuyé la construction de deux jardins communautaires cette année.

35
bénévoles
(fonctionnement
adapté pendant
cette année de
pandémie)

Basse-Ville notre chez-nous (BVN CN)

Malgré les contraintes de COVID, BVN CN a servi 888 résidents et ajoute **3 nouveaux partenaires** (l'École secondaire publique De La Salle, Recovery Care et Crimestoppers) autour de la table et regroupe maintenant 16 partenaires.

Notre coordonnatrice a offert plus de **10 présentations sur BVN CN** à des groupes ou nouveaux partenaires.





Programmes auprès des jeunes (PAJ/Club 310)

Notre équipe d'intervenantes énergétiques ont offert/ crée le Programme de collations en mars en réponse au confinement lié à la COVID et aux fermetures d'écoles. Le programme PAJ a offert des collations, des activités et des ressources chaque semaine par le biais de ce programme. Nous avons également développé une programmation virtuelle pour les jeunes pour la période de confinement.

- Le **camp d'été 2020** a été offert à la fois en personne et virtuellement. Le camp en personne a été offert des demi-journées pendant six semaines au cours de l'été et a suivi toutes les directives COVID.
- La **programmation parascolaire** a commencé en septembre lorsque les enfants sont retournés à l'école. Le CRCBV a offert des programmes parascolaires en personne et virtuels tout au long de l'année scolaire.
- **L'ACFO et Bilingue Ottawa ont financé un projet de murale** ainsi que des courts métrages d'animation. La murale était une initiative dirigée par des jeunes, et appuyée par le Lowertown East Residents Committee (LERC) et le CRCBV – elle sera installée au Loblaws au 363, rue Rideau.



293
participant.e.s
aux programmes
pour jeunes



« Être membre du comité des jeunes pour créer la murale m'a fait du bien. Nous étions tous de fiers partisans du mouvement BLM et savions que nos voix étaient entendues, quelle que soit notre origine. Le comité nous a donné à tous la chance de raconter nos histoires sur nos expériences de racisme. Nous nous sommes tous sentis soutenus les uns par les autres, avons appris à nous connaître et nous nous sommes sentis à l'aise d'être nous-mêmes et de poser des questions difficiles. Nous avons pu travailler ensemble et collaborer pour créer quelque chose de puissant qui représente la lutte contre le racisme anti-noir dans la communauté. »

– MIGUEL, 11 ANS



Maison communautaire

Nous sommes fiers d'être des travailleurs de première ligne, de participer à ce moment dans l'histoire, ainsi d'aider notre communauté à aller de l'avant et sortir de cette pandémie.

- **La banque alimentaire** reste une ressource essentielle pour les résident.e.s et nous avons apporté des changements : du personnel supplémentaire, la création de deux points d'accès simultanés et le passage à un horaire de réservation- rendez-vous. Ce nouveau système, qui offre des blocs de temps individualisés et confidentiels de 15 minutes aux résident.e.s, est grandement apprécié par les participants. Les interactions à la banque alimentaire offrent une source importante d'information et appui pour les résident.e.s : distribution de masques, informations sur les services (COVID et autre), occasion de partage et appui avec chaque contact.
- Augmentation de **446 nouveaux clients** à notre banque alimentaire cette année.
- **Plus de 50 000 \$** de financement additionnel à travers la Banque d'alimentation d'Ottawa.

- Grâce au projet de financement du marché mondial de la Banque alimentaire d'Ottawa, nous avons pu consulter les résidents pour mieux cibler leurs besoins et avons offert à tous **plus de produits frais**, de la farine, du riz, de l'huile, des légumineuses séchées et davantage de viande halal.
- Début de la **livraison de repas** (viande et végétarien) du Mission Food Truck en janvier avec **400 repas livrés** à partir de 2 sites dans la Basse-Ville chaque samedi.
- Subvention de Banque Alimentaire Canada pour un **total de 40 000 \$** vers l'achat de nourriture et ressources humaines.



1 592
clients servis
à la Maison
communautaire



« La sécurité alimentaire est un droit humain fondamental. De nombreuses personnes dans la communauté apprécient et partagent l'accès à la nourriture que leur offre notre banque alimentaire. Nous avons rarement besoin d'aller à la recherche de bénévoles tellement nous sommes chanceux d'en avoir plusieurs qui nous appuient. Il y a un sentiment immédiat de faire quelque chose de très important et précieux lorsqu'on fait du bénévolat à la banque alimentaire. »

– ANNE-MARIE, COORDONNATRICE DE LA MAISON COMMUNAUTAIRE



Besoins pour la banque alimentaire

1 Ingrédients de base

Farine	Ail
Sucre	Huile
Riz	Épices
Couscous	



2 Plus de fruits et légumes frais

Mangues	Cassava/manioc
Ananas	Laitues et épinards
	Tomates



3 Items utiles

Saumon	Fruits en conserve
Miel	Papier de toilette
Confitures	Savon à vaisselle
Pâte à dents	Café instantané



5 383

contacts pour
la sécurité
alimentaire



Projet COVID Outreach

L'équipe COVID a rejoint plus de 2000 résidents par le biais de nos efforts porte-à-porte débuté en février 2021. Ce projet se réalise grâce à des collaborations exceptionnelles avec Santé publique Ottawa, Logement communautaire d'Ottawa (LCO), Options Bytown, Centretown Citizens Ottawa Corporation, Boys & Girls Club, et des leaders communautaires engagés.

- Participation hebdomadaire aux **rencontres de planification stratégique et partage de meilleures pratiques** – Leads Community of Practice, animées par SPO et CHC Sud-est.
- **Collaboration** avec notre banque alimentaire (sacs de nourriture donnés), références avec partenaires, prise de coordonnées pour assurer un suivi.
- Don d'aînés de l'association Volunteer Mask Makers of Ottawa (VMMO) qui nous ont fabriqué **210 masques pour jeunes**.
- Gifts in Kind, réparti par la ville, nous a équipé en **dons de masques, visières, désinfectants, et lingettes** qui ont été distribués lors du porte-à-porte.
- **Townhall virtuel** organisé pour tous les centres francophones, promotion de la formation des groupes WhatsApp pour diffuser de l'information pertinente

- Dimension linguistique importante : l'équipe est composée d'employés pouvant parler **plus de 10 langues**.
- En partenariat avec Community Development Framework nous avons embauché **2 leaders communautaires** pour appuyer le projet.
- Outreach: **1 397 contacts avec résident.e.s** dans la communauté (au moment présent: 2 615 contacts à la fin mai - c'est environ 50 % des portes sur lesquelles nous avons frappé, soit plus de 5 000 portes!).



« Ce projet a beaucoup évolué. Chaque semaine était différente et nous avons souvent dû nous adapter. Ce qui ne change pas, les personnes sont très reconnaissantes qu'on soit passé, beaucoup de gratitude, respect et chaleur par rapport à l'acte. Certaines personnes vivent 100% sans contact (pas de téléphones et ils ne sortent pas), on donne de l'espoir en passant. »

– FATIMA, COORDONNATRICE
D'APPROCHE COMMUNAUTAIRE COVID-19



Célébrations

- Formation **Diversité et équité** pour l'équipe et membres du conseil d'administration.
- **Consultation citoyenne** sur les besoins en services pour francophones demeurant dans la Basse-Ville: 194 participants. Projet financé par ACFO. Contribution en nature de 10 000 \$ par la firme Consultants en gestion Goss Gilroy Inc. par le biais de la consultante Pascale Latulippe.
- Notre équipe/famille CRCBV est changeante : quelques collègues ont quitté, d'autres nous sont revenues et de nouveaux visages souriants sont parmi nous maintenant. **Nous sommes reconnaissants** des forces et des contributions que chacune apporte, et a apportées.



États financiers

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

ÉTAT DES RÉSULTATS

	2021	2020
PRODUITS		
Subventions et contributions – programmation	1 637 853 \$	1 508 113 \$
Subventions et contributions – projets	60 987	101 734
Dons, collecte de fonds et intérêts	65 076	21 491
Honoraires de gestion	1 350	15 910
	<u>1 765 266 \$</u>	<u>1 647 248 \$</u>
CHARGES D'EXPLOITATION		
Salaires et avantages sociaux	1 287 224	1 338 039
Fournitures et frais de bureau	113 806	27 808
Fournitures de programmes	71 614	63 940
Entretien et réparations	38 301	23 473
Frais informatiques	28 482	25 894
Projets communautaires	15 869	6 589
Loyer	11 126	11 126
Télécommunications	10 673	7 559
Fonds d'urgence	10 533	19 648
Frais de déplacement et de rencontre	10 506	9 295
Assurances	8 760	8 244
Formation	6 132	3 874
Frais de collecte de fonds	2 234	2 424
Honoraires professionnels	28 229	16 024
Frais de service	3 478	1 999
Amortissement des immobilisations	1 815	2 627
Charges de fonctionnement – imputées aux projets	(17 665)	(42 346)
	<u>1 631 117 \$</u>	<u>1 526 217 \$</u>
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES CHARGES DE PROJETS ET LES AUTRES CHARGES	134 149	121 031
CHARGES DE PROJETS	60 988	104 353
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES AUTRES CHARGES	73 161	16 678
AUTRES CHARGES		
Contribution à IVTF/CAWI	–	(37 339)
INSUFFISANCE DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	73 161 \$	(20 661) \$

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

	2021	2020
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	522 235 \$	301 984 \$
Débiteurs	15 418	9 776
Dépôt à terme – 1%, rachetable et échéant en février 2025	50 000	50 000
Frais payés d'avance	5 949	3 139
	<u>593 602</u>	<u>364 899</u>
Immobilisations	8 475	10 290
	<u>602 077 \$</u>	<u>375 189 \$</u>
PASSIF		
Passif à court terme		
Créditeurs et frais courus	98 244 \$	52 476 \$
Apports reportés	216 209	108 250
	<u>314 453</u>	<u>160 726</u>
ACTIF NET		
Affectations internes		
Réserve pour éventualités	104 561	104 561
Réserve pour éventualités salariales	46 022	46 022
Investis en immobilisations	8 475	10 290
Non affecté	128 566	53 590
	<u>287 624</u>	<u>214 463</u>
	<u>602 077 \$</u>	<u>375 189 \$</u>

Anecdote de la réception

« Husein m'a un jour aidé avec les mamans de 160 Charlotte en parlant dans leurs langues maternelles. On pouvait lire la joie sur leurs visages par le fait qu'elles ont pu trouver quelqu'un qui parle leurs langues maternelles. Elles étaient tellement contentes, qu'elles ont appelé pour remercier et exprimer leurs reconnaissance et contentement. »

– SABINE, RÉCEPTIONNISTE DU CRCBV



40, rue Cobourg (le Centre)
145, rue Beausoleil (la Maison)
reception@crcbv.ca
613.789.3930 (le Centre)
613.562.2925 (la Maison)