



# Rapport annuel

2019-2020

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



Lowertown  
Community  
**Resource  
Centre**

# Merci à nos bailleurs de fonds et nos partenaires !



Fier membre de:



Un GRAND merci à tous nos bénévoles engagés et aux résidents de la Basse-Ville !

# Témoignages

« Nous tenons à remercier le Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville et toute l'équipe pour votre aide, vos soins, votre amour, pour nous avoir appuyé tout au long de notre séjour dans le refuge familial d'urgence. La nourriture, la lessive, les jouets, les appels, la cuisine... nous vous remercions pour vos gestes d'amour que je ne pourrai jamais oublier. Merci! Nous vous aimons tous tellement. »

- CHIMELO

**96%**  
des services  
répondent aux  
besoins  
des clients



**96%**  
des clients se  
sentent respectés  
au CRCBV

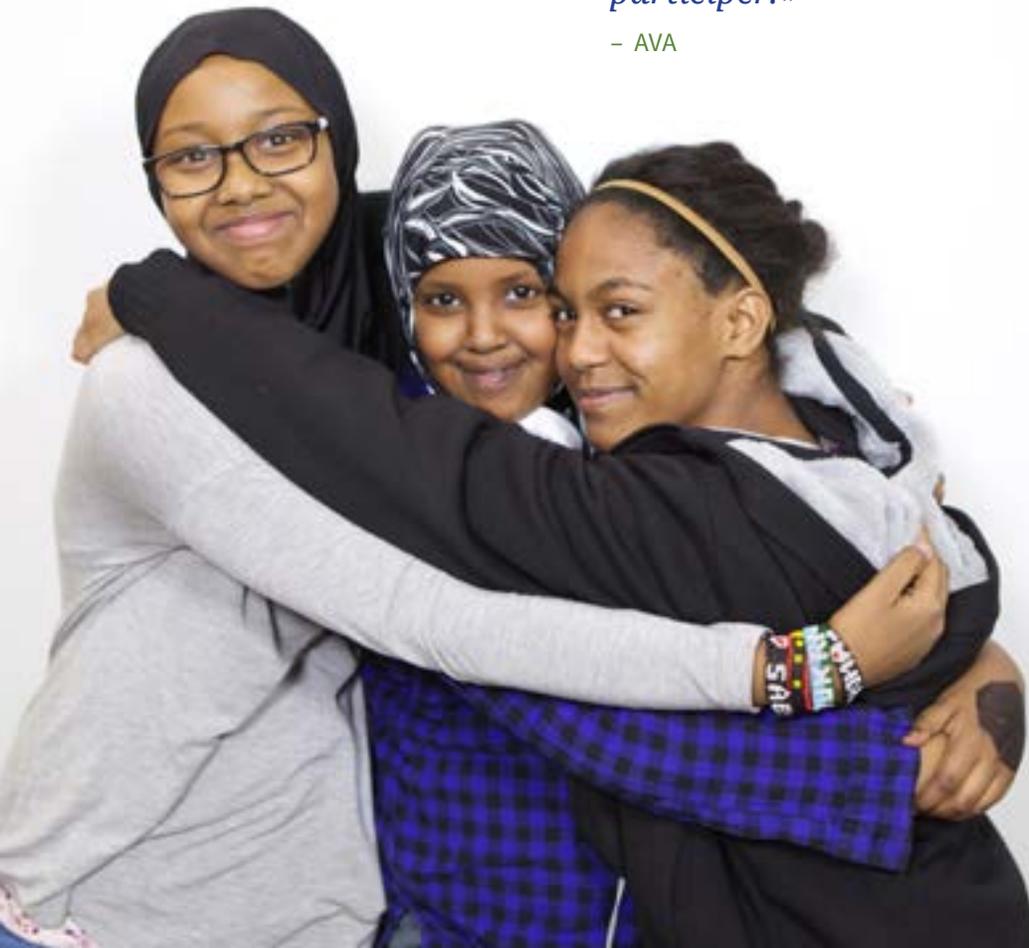
« Peu importe le genre de journée que j'ai passée, j'ai hâte d'aller au programme après l'école à la fin de la journée. C'est un environnement tellement stimulant et encourageant (...) Des programmes comme ceux-ci forment des liens permanents. Je suis très heureuse de pouvoir y participer. »

- AVA



« Sans leur aide j'aurais été perdue, je recommanderais leurs services à quiconque. Il y a toujours un visage amical prêt à écouter et à aider sans jugement... continuez votre excellent travail et sachez que le CRCBV m'a été d'une grande aide. »

- TEENA



# Un mot

de la présidente du conseil d'administration, le directeur général et la directrice générale par intérim



Rosanne Emard, Matthew Beutel et Yolande Cremer

QUEL TEMPS ÉTRANGE pour résumer une année dans la vie d'un organisme. Quelle expérience partagée, cette pandémie COVID-19, que nous vivons tous à l'échelle globale mais que nous ressentons surtout sur le plan local. Notre fin d'année 2019-20 aura été marquée si intensément par la mise sur pause de plusieurs éléments de la société, par le confinement et par l'incertitude et en même temps par la résilience du personnel, des bénévoles et de la communauté de la Basse-Ville. L'apport du Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville n'aura jamais été aussi en évidence. Les gens de la Basse-Ville ont d'autant plus besoin d'un coup de main. Notre Centre a su répondre à l'appel. Nous en sommes fiers.

Cependant, cette période inusitée ne doit pas nous faire oublier tous les accomplissements de l'équipe du CRCBV en 2019-20 ainsi que les autres faits saillants et défis de l'année passée.

Le Centre a connu de francs succès :

- Nous sommes venus en aide à une multitude de résidents représentant plus de **67 000 rendez-vous**, prestations de service ou interventions. Nos intervenantes à l'accueil ont aidé plus de **550 ménages** via des rendez-vous individuels.
- Grâce aux Fondations des Sénateurs d'Ottawa et de Telus et les programmes d'emploi d'été

du Canada et Emploi Ontario, le camp d'été 2019 a été plus grand que jamais ! Nous avons pu ajouter une semaine de camp (pour un total de sept) et on a accueilli **135 campeurs** — une augmentation de 52 % par rapport à l'été 2018 !

- La Maison communautaire continue à rouler à vive allure avec des cuisines collectives et le déjeuner du lundi continuant de résonner avec les gens en besoin. L'année dernière, **plus de 650 ménages** ont eu recours à la banque alimentaire, la plupart à plusieurs reprises... Notre partenariat avec Logement communautaire Ottawa et la Banque d'alimentation d'Ottawa et notre financement de la Ville d'Ottawa nous permet de rendre la Maison en fourmière d'activités positives pour la communauté.
- L'autodétermination, l'engagement, la résilience et l'entraide sont des valeurs importantes pour le CRCBV. Nous avons vu un groupe de résidents (LERC) engagés entièrement à mener le **FestHiver** qui a accueilli 240 personnes. D'autres se sont joints à des comités organisateurs. Des résidents se sont équipés d'un coffre d'outils pour se rétablir et garder une bonne santé mentale en participant au **programme WRAP** et **Road to Recovery**.

On a aussi dû composer avec des revers. Le remaniement du programme ON y va, financé par la province de l'Ontario et maintenant administré par la Ville d'Ottawa, a résulté en la perte de la gestion et l'offre de notre programme de la petite enfance. Toutefois, nous collaborons avec le Centre des services de Vanier pour que les familles profitent tout de même de **groupes de jeu** dans notre communauté soit à notre centre et au Pavillon Jules Morin. Notre intervenante à la petite enfance, Maria, a vu son rôle professionnel évoluer vers une programmation en enfance, jeunesse et famille, et elle maintient l'offre de notre groupe de soutien en espagnol.

Le gouvernement provincial a effectué des compressions budgétaires qui ont touché sérieusement nos programmes auprès des aînés et nos jeunes. Nos aînés espèrent le retour des activités de yoga, de zumba et d'aqua-forme. Quant à nos jeunes, nous avons été contraints de mettre fin à plusieurs activités : multisports jeunesse 9 à 14 ans, basketball, programme pour filles, programme de natation, Keeping Youth Connected (programme de devoirs avec accès aux ordinateurs) et club des devoirs pour les 6 à 12 ans. Ensemble, ces activités accueillait plus de 200 enfants et leur disparition laisse un grand vide à combler pour les familles de la Basse-Ville. Nous sommes activement à la poursuite d'autres

sources de financement et nous développons d'autres stratégies pour répondre aux besoins des jeunes.

**MATT :** Bien que mon retour en poste ait commencé progressivement en février 2020, c'est Rosanne qui a tenu le gouvernail d'une main ferme et habile toute l'année 2019-20. Le CRCBV lui en doit beaucoup. Je suis très reconnaissant de son attention au détail, de son leadership et de son adhésion aux valeurs de notre organisme.

**ROSANNE :** Durant la dernière année, j'ai eu le privilège de travailler avec une équipe généreuse, engagée, dévouée et surtout résiliente. Nous avons relevé ensemble plusieurs défis mais aussi vécu des moments enrichissants et agréablement humains.

**YOLANDE :** Ce fut un honneur et un privilège d'être membre et présidente du CA du CRCBV. Ayant travaillé tout au long de ma carrière dans les services sociaux, j'ai étroitement collaboré avec des agences de la Basse-Ville. J'ai toujours cru à l'apport essentiel des Centres de ressources communautaires et celui de la Basse-Ville en particulier, ce qui m'a amené à y dévouer mon temps comme bénévole à ma retraite. Durant ces neuf dernières années, l'organisme a vécu beaucoup de changements, chacun apportant son lot d'inquiétude et d'hésitation. Malgré ceci, il y a eu une constante : le dévouement de toute l'équipe aux résidents et à la Basse-Ville. Chacun des membres de l'équipe a fait sa part, individuellement et collectivement, pour que le Centre soit fidèle à sa mission.

Je voudrais remercier Rosanne qui est venue pour mener la barque pendant l'absence de Matt. Elle a composé très adroitement pour maintenir le Centre dans la réalisation du plan stratégique en travaillant avec l'équipe, avec nos partenaires et le CA. Et nous sommes si heureux de retrouver Matt avec son enthousiasme habituel. Matt va continuer le chemin déjà emprunté avec son approche ouverte et stratégique. Je remercie également les membres du CA de m'avoir fait confiance pendant toutes ces années. Je suis très reconnaissante de la collaboration que j'ai pu avoir avec les différents directeurs généraux. Je souhaite bonne continuation au CRCBV dans son cheminement. Merci.

**ROSANNE ET MATT :** Le mandat de notre chère présidente, Yolande, au sein du conseil d'administration du CRCBV tire à sa fin. Au nom de tous les employés et des membres du conseil d'administration, un énorme merci à Yolande, pour son soutien indéfectible, son dévouement au et son amour pour le CRCBV pendant toutes ces années. Tu y as laissé ta trace pour le meilleur et pour toujours.

L'équipe du CRCBV est forte et résiliente et capable de relever des grands défis. L'année 2019-20 en est un testament. Nous sommes contents de nos réussites, mais nous ne sommes jamais satisfaits. Nous allons de l'avant, comme toujours, avec fierté, avec un esprit d'entraide et avec acharnement dans le but d'améliorer la qualité de vie des résidentes et résidents de la Basse-Ville.

Rosanne Emard  
DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

Matthew Beutel  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Yolande Cremer  
PRÉSIDENTE DU C.A.

## Conseil d'administration du CRCBV (2019–2020)

Yolande Cremer, présidente

Marty Mudie, vice-président

Stéphane Viau, trésorier

Sally Arsove, membre résidente

Christopher Knight,  
membre résident

Martha Labarge, membre  
Jolane T. Lauzon, membre

Herman Ntawe,  
membre résident

Valerie Proctor,  
membre résidente

Ulrich Sokambi,  
membre résident

Muhammed Zaman, membre

Rosanne Emard,  
directrice générale (*ex officio*)

Matthew Beutel,  
directeur général (*ex officio*)

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



# Accueil

Le programme de soutien par les paires **WRAP / Road to Recovery** était très aidant en offrant des outils qu'ils utilisent au quotidien. **17 participants** étaient présent pour les **20 ateliers**.

Nos intervenantes à l'accueil, Sarah et Karine, ont participé à la **formation** offerte aux résidents sur le protocole post-incident et elles ont animé deux rencontres de debriefing pour ces incidents qui ont eu lieu au 380 Murray.

En partenariat avec le programme *Renewed Computer Technology* (RCT), l'accueil a facilité l'accès à l'achat d'**ordinateurs** à prix rabais pour 7 familles de la Basse-Ville.



# Multiculturel

Les **cafés-rencontres** mensuels pour les résidents de l'édifice au 160 Charlotte demeurent une source importante de socialisation pour les aînés de notre communauté. Notre intervenante, Shoon, a ajouté des ateliers pour animer ces rencontres sur des sujets tels : Prise de possession de domicile « home takeovers » (problématique vécu par plusieurs résidents et source de peur pour plusieurs), rencontre avec Sebastien Lemay, notre policier communautaire, atelier sur la gestion de stress, présentation sur équipement pour aider dans les cas de problèmes de mobilité et sécurité pour personnes ayant un handicap physique.

Le défi de communication et d'interprétation demeure dans le **counseling individuel**. Les résidents parlent plusieurs langues et, cette année, notre intervenante a dû trouver des solutions créatives pour bien rejoindre les résidents parlant le mandarin, le cantonais, l'italien, l'espagnol, le kirundi, le russe, le farsi ainsi que d'autres langues. Divers membres de notre équipe ainsi que des intervenantes de nos partenaires communautaires ont pu agir en tant qu'interprète.

## Counselling enfance-jeunesse

Gisèle, notre intervenante en counselling enfance-jeunesse, a travaillé avec **124 clients**.

**424**  
déclarations  
d'impôts  
complétées

**326**  
bénévoles ont  
appuyé nos  
programmes



## Développement communautaire

Avec l'appui du financement et des étudiants de l'Université d'Ottawa, le programme TD Leadership en environnement a réussi à appuyer les résidents des édifices 160 Charlotte et 312 Cumberland à poursuivre leur projet de **jardin communautaire**. Les étudiants ont aussi réussi à coordonner un début de réseau d'information et de partage entre tous les jardiniers de la Basse-Ville.

Nous avons répondu à la demande de résidents pour appuyer leur travail de création d'une **association de canadiens d'origine centrafricaine** de la Basse-Ville qui comprend **50 participants**.

Notre agent de développement communautaire, Alain, a joué un rôle de leadership avec les partenaires communautaires et les résidents dans la coordination d'une **formation pour les résidents (29 participants)** sur le rôle du Protocole post-incident critique.

Nous sommes fiers d'avoir participé à l'initiative **'Community Acting Together'** du Cadre de développement communautaire qui regroupait des résidents dans la création d'une pièce de théâtre sur les situations de violence vécues dans la communauté. Les résidents de la Basse-Ville ont choisi un incident de discrimination raciale comme exemple de violence insidieuse vécue au quotidien.



## Basse-Ville notre chez-nous (BVNCN)

Pour la première fois, quatre résidents ont pris en main la coordination complète de **Fest-Hiver** avec grand succès : **240 personnes** étaient présentes. Nous sommes fiers du travail accompli par cette équipe hors-pair.

La Coordinatrice de BVNCN, Malika, en collaboration avec des partenaires et résidents, a offert aux résidents **une célébration unique** pour la première fois dans le cul-de-sac de la rue Murray- un site que la communauté nomme 'The Wall'. Plusieurs



résidents vivant près de ce site ont participé aux activités de slam, poésie, musique et réseautage. L'approche de réduction des méfaits a été un des thèmes importants vu la proximité de ce site du centre d'injection sécuritaire des Bergers de l'espoir. Tous étaient bienvenus à partager et s'informer sur cette approche avec des représentants des Bergers de l'espoir, SPO et Santé publique Ottawa.



**427**  
jeunes ont  
participé aux  
Programmes  
auprès  
des jeunes

## PAJ

**TRANSITIONS** — Notre programme Transitions offre aux jeunes de 12 à 14 ans un espace sécuritaire pour socialiser après l'école. Au Centre des jeunes, en plus de l'appui avec leurs devoirs et une collation santé, les jeunes mettent en œuvre des outils sociaux, éducatifs, pratiques et de santé mentale pour les aider dans leur cheminement. Tout cela est encadré dans un environnement d'esprit d'équipe qui leur permet de grandir et d'apprendre avec leurs pairs.

**CLUB310** — Pour la grande majorité des participants, Club310 est plus qu'un simple programme parascolaire. Cette année, malgré les diverses perturbations à notre horaire dues à la grève des enseignants et à la réduction du personnel, c'était évident que le programme offre un espace de réconfort, de prévisibilité et de d'épanouissement pour les **84 enfants** inscrits au Club310. Entre 14 h 30 et 17 h 30, en plus de l'aide aux devoirs, les participants reçoivent une collation santé et participent à des activités qui ciblent leur bien-être social, émotionnel et physique.

Cette année, le **groupe senior** a organisé un défilé de mode, une semaine de cuisine culturelle et, comme d'habitude, de nombreuses activités spéciales pendant les différentes fêtes-célébrations au cours de l'année, y compris un repas de dinde avant les vacances de Noël.

*« Une des choses qui me vient à l'esprit en réfléchissant à mes moments préférés à Transitions est le temps de la collation. Tous les enfants sont assis ensemble à notre table de cuisine géante, pas de téléphone, pas de devoirs, et nous mangeons et discutons de tout et n'importe quoi. C'est alors que nous avons nos moments les plus drôles et nos conversations les plus sérieuses. On se sent tellement comme une famille. »*

– BRIDGETTE, intervenante jeunesse qui anime le programme Transitions

« Le Club 310 est important pour notre famille, car il offre à mes enfants un endroit sûr après l'école. Un endroit où ils passent du temps avec leurs amis, mangent une collation saine et obtiennent de l'aide avec leurs devoirs auprès d'un personnel amical et serviable. »

- RENÉE

« J'enseigne à l'école York depuis 15 ans. J'ai toujours été si impressionné par le programme du CRCBV. Club310 a été une ressource inestimable pour les élèves et les parents de notre communauté. Le programme offre une grande variété d'expériences pour les enfants. Nous avons tellement de chance de les avoir ! »

- M. WELSH



# Maison communautaire

Cette année nous avons effectué quelques changements à la maison communautaire, entre autre la fermeture de la banque vestimentaire afin de créer davantage d'espace d'entreposage pour notre banque alimentaire.

**170 personnes** ont participé aux deux derniers événements de distribution de vêtements organisés au 201 Friel avec l'appui de LCO, neuf bénévoles et des membres de notre équipe.



Nous avons reçu du financement continu pour les **cuisines collectives** desservant les familles sans abri hébergées à un motel local. Nous avons

pu augmenter la fréquence des cuisines et tisser une belle collaboration avec un chef cuisinier, notre partenaire communautaire ALSO.

Avec la restructuration et la réorganisation de **l'espace de lessive** dans le sous-sol de la maison, il est maintenant possible d'y accommoder un plus grand nombre de familles. Avec le financement du programme logement de la Ville d'Ottawa, nous avons acheté de nouveaux appareils.

Nous sommes reconnaissants de la grande participation, et de l'intégration des **42 bénévoles réguliers** dans toutes les activités de la Maison. Cette année nous avons organisé trois événements de reconnaissance des bénévoles. Notre excellente cuisinière bénévole Havzeta préparait également un dîner chaque mardi pour ceux qui aidaient lors de l'organisation de la banque alimentaire.

Notre programme de **déjeuner style restaurant** du lundi matin a vu une participation de **170 résidents** de la Basse-Ville.



Notre banque alimentaire a desservi

**1326**  
individus

Contacts à la banque alimentaire :

**11 969**

**2505**

clients desservis à la Maison communautaire

11 935

heures de bénévolat

Contacts avec résidents à la réception :

4913

## Autres activités

La sécurité alimentaire demeure un enjeu central dans notre communauté. **150 résidents** ont participé à nos diverses **cuisines collectives**.

Notre **groupe de soutien parental en espagnol** est l'un des programmes les plus animés au Centre. Les familles (**58 participants**) ont créé un solide réseau de soutien avec l'encadrement et le dévouement de notre Intervenante de la petite enfance, Maria.

**PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT** — grâce à nos partenariats avec le programme de mentorat ITP du Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway, avec le Centre Michaëlle-Jean pour l'engagement mondial et communautaire de l'Université d'Ottawa, avec les programmes de stages de la Cité collégiale ainsi que les nombreux résidents généreux, nous avons une solide équipe de personnes qui donnent de leur temps pour aider notre communauté. Cette année, la majorité des placements bénévoles appuyait notre banque alimentaire et nos programmes parascolaires.



Notre belle collaboration avec **Action Logement** continue avec la présence de Yarlle, une de leurs conseillères, au Centre 3 jours semaine.

Cette année, nous nous sommes joints comme partenaire aux équipes santé d'Ottawa et d'Ottawa-Est. Nous voulons coordonner nos efforts pour un **réseau de services de santé** et de soutien de qualité plus accessible et équitable pour les résidents de la Basse-Ville.

**INITIATIVE : UNE VILLE POUR TOUTES LES FEMMES (IVTF)** continue de promouvoir l'équité et l'inclusion à Ottawa en offrant de la formation, de la consultation et en organisant des forums publics à partir de nos locaux.



# États financiers

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

## ÉTAT DES RÉSULTATS

	2020	2019
<b>PRODUITS</b>		
Subventions et contributions – programmation	1 508 113 \$	1 626 196 \$
Subventions et contributions – projets	101 734	381 517
Dons, collecte de fonds et intérêts	21 491	25 777
Honoraires de gestion	15 910	1 350
Location	-	2 025
	<b>1 647 248 \$</b>	<b>2 036 865 \$</b>
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>		
Salaires et avantages sociaux	1 338 039	1 594 480
Fournitures de programmes	63 940	133 683
Fournitures et frais de bureau	27 808	32 545
Frais informatique	25 894	21 393
Entretien et réparations	23 473	13 879
Fonds d'urgence	19 648	20 754
Loyer	11 126	12 035
Assurances	8 244	7 911
Télécommunications	7 559	13 620
Projets communautaires	6 589	4 132
Frais de déplacement et de rencontres	9 295	10 550
Formation	3 874	4 777
Frais de collecte de fonds	2 424	-
Honoraires professionnels	16 024	49 356
Frais de service	1 999	4 811
Amortissement des immobilisations	2 627	2 798
Charges de fonctionnement – imputées aux projets	(42 346)	(248 986)
	<b>1 526 217 \$</b>	<b>1 677 738 \$</b>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES CHARGES DE PROJETS ET LES AUTRES CHARGES</b>	<b>121 031</b>	<b>359 127</b>
<b>CHARGES DE PROJETS</b>	<b>104 353</b>	<b>382 412</b>
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT LES AUTRES CHARGES</b>	<b>16 678</b>	<b>(23 285)</b>
<b>AUTRES CHARGES</b>		
Contribution à IVTF/CAWI	(37 339)	-
<b>INSUFFISANCE DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES</b>	<b>(20 661) \$</b>	<b>(23 285) \$</b>

## ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

	2020	2019
<b>ACTIF</b>		
<b>Actif à court terme</b>		
Encaisse	301 984 \$	469 257 \$
Débiteurs	9 776	11 934
Dépôt à terme – 1%, rachetable et échéant en février 2025	50 000	50 000
Frais payés d'avance	3 139	10 877
	<b>364 899</b>	<b>542 068</b>
<b>Immobilisations</b>	<b>10 290</b>	<b>1 568</b>
	<b>375 189 \$</b>	<b>543 636 \$</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>Passif à court terme</b>		
Créiteurs et frais courus	52 476 \$	78 879 \$
Apports reportés	108 250	229 633
	<b>160 726</b>	<b>308 512</b>
<b>ACTIF NET</b>		
Affectations internes		
Réserve pour éventualités	104 561	104 561
Réserve pour éventualités salariales	46 022	46 022
Réserve pour IVTF / CAWI	-	37 339
Investis en immobilisations	10 290	1 568
Non affecté	53 590	45 634
	<b>214 463</b>	<b>235 124</b>
	<b>375 189 \$</b>	<b>543 636 \$</b>



### Anecdote drôle de 2019-2020

« Une cliente a appelé pour savoir le cycle reproductif des pigeons (de la ponte des œufs au départ des oisillons), parce que des pigeons avaient fait un nid sur son balcon et qu'elle ne voulait pas changer le nid de place de peur que la maman pigeon abandonne ses œufs et n'osait pas sortir sur son balcon. On fait un peu de tout ici au CRCBV! »

– Marie-Christine, réceptionniste



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