

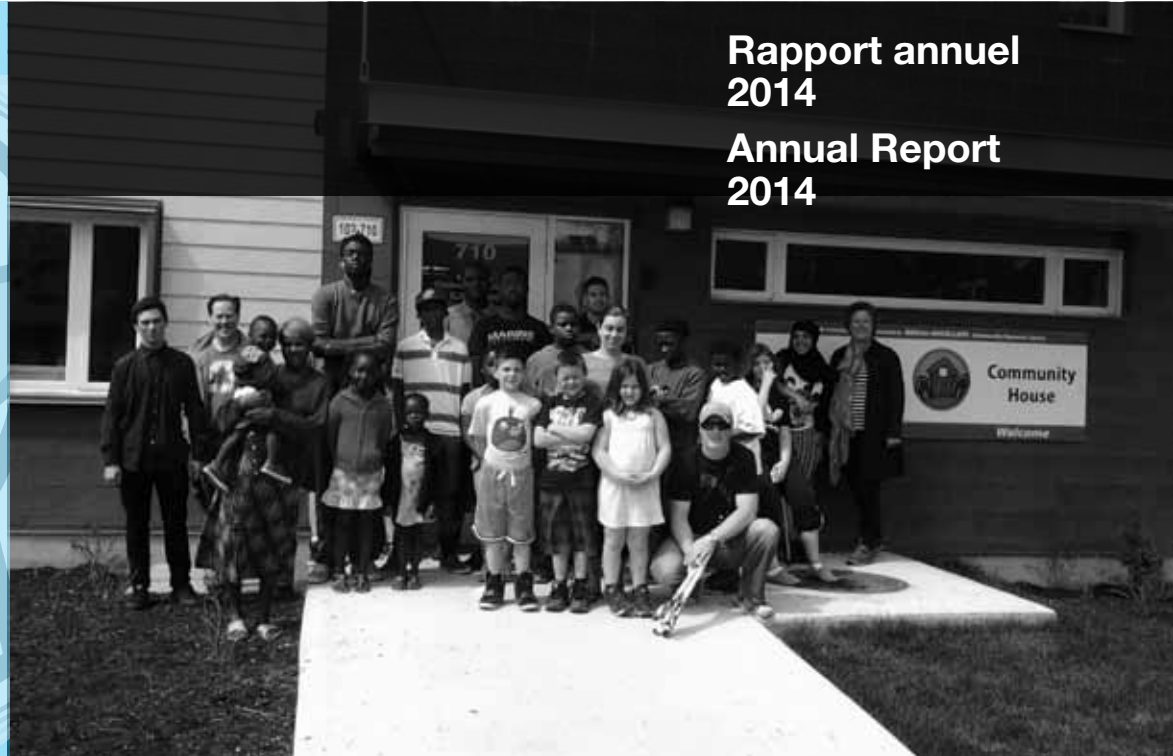


**Centre de ressources communautaires**  
**RIDEAU-ROCKCLIFFE**  
**Community Resource Centre**

Overbrook • Forbes • Carson Grove • Manor Park  
Lindenlea • Rockcliffe • New Edinburgh

**Rapport annuel**  
**2014**

**Annual Report**  
**2014**



Chers résidents et partenaires,

Notre assemblée annuelle est le temps pour nous de s'arrêter un moment pour faire le bilan de l'année qui vient de s'écouler. Pour résumer en un mot l'année 2014, le mot **transition** serait un choix adéquat.

En effet l'année 2014 fut marquée par de nombreux changements. En janvier, grâce au financement de la ville d'Ottawa et l'appui de Logement communautaire Ottawa et d'autres partenaires, l'ouverture officielle de la nouvelle Maison communautaire Carson a eu lieu. Cette maison spécialisée, la première en son genre dans la ville d'Ottawa, a été construite dans le but de créer un espace qui serait accueillant, et adapté aux intérêts et aux besoins des membres de tous les âges de notre communauté. Nous voulions que la Maison serve de point d'accès à une multitude de services et ressources. Pari gagné car, en 2014, plus de 6 000 participants ont bénéficié de nos programmes offerts depuis ces nouveaux locaux.

En février, nous avons accepté avec grand regret la démission de la directrice du Centre, Mme Catherine Dubois. Catherine a accompli un travail extraordinaire pendant près de cinq années de bons et loyaux services à la tête du Centre. Grâce

Dear residents and partners,

Our annual meeting is the perfect time for us to stop and reflect on the year that has just gone by. To summarize 2014 using only one word, **transition** would be an adequate choice.

Indeed, 2014 was marked by many changes. In January, the new Carson Community House was officially opened, thanks to financing from the city of Ottawa and the support of Ottawa Community Housing. This specialized house, the first of its kind in Ottawa, was built with the objective to create a welcoming space that is adapted to the needs and interests of community members of all ages. We wanted the house to serve as a gateway to a multitude of services and resources. We have reached our objective because, in 2014, more than 6,000 participants have benefited from the programs provided in these new premises.

In February, it was with great regret that we accepted the resignation of the Director of the Centre, Mrs. Catherine Dubois. Catherine did a tremendous job during her five years of loyal service as the Centre's Director. Because of her leadership and great management, the Centre is now in a position that allows us to look forward to the future, with confidence.



2014

à son leadership et sa bonne gestion, le Centre se trouve aujourd'hui dans une bonne position qui nous permet d'envisager l'avenir avec sérénité.

De mars à juin, une période d'intérim de quatre mois, le Gestionnaire des programmes, M. Armand Kayolo a assumé la direction du Centre avec l'appui du Conseil d'administration. Nous prenons cette occasion pour, encore une fois, reconnaître le travail remarquable accompli par M. Kayolo pendant cette période.

En juillet, une nouvelle direction a pris en charge les opérations du centre. Sous la nouvelle direction, une évaluation des opérations a abouti en une nouvelle structure organisationnelle, adaptée aux besoins du Centre, afin de mieux aligner nos efforts dans un esprit de collaboration et de service centré sur nos utilisateurs.

Autant dire que l'année 2014 a été riche en événements. En dépit de tout ce changement, une constante a néanmoins demeurée : l'engagement et le dévouement de nos bénévoles et de notre personnel. Malgré l'incertitude et les nombreux défis, ils ont continué à servir les résidents et la communauté avec la même détermination. Grâce à leur travail, 2014 a vu son lot de succès comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport.

During an interim period of four months, from March to June, the Program Manager, Mr. Armand Kayolo, took over the role of the Centre's Director, with the Board of Director's support. We would like to take this opportunity to recognize again the outstanding work that Mr. Kayolo has done during this period.

In July, a new leadership took over the Centre's operations. Following an evaluation of operations by this new leadership, a new organizational structure, adapted to the needs of the Centre, was implemented in order to better align our efforts with a spirit of collaboration and service centered on our users.

Suffice to say that the year 2014 was full of events. Despite all these changes, one thing has nevertheless remained constant: the commitment of all our volunteers and employees. Despite the uncertainty and the many challenges, they continued to serve the residents and the community with the same determination. As you read this report, you will realize that, because of their work, 2014 saw its share of successes.

To conclude the year 2014, we would like to thank all the Centre's partners, especially our main partner, the City of Ottawa. Without your support, help and generosity, our work would not be possible.

Pour clôturer l'année 2014, nous aimerions remercier tous les partenaires du Centre et plus particulièrement notre partenaire principal, la Ville d'Ottawa. Sans leur appui, leur aide, et leur générosité, notre travail ne serait pas possible.

Finalement, nous remercions chaleureusement et sincèrement les résidents du quartier 13. Que vous soyez bénéficiaires ou non de nos services, vous êtes notre raison d'être. Votre patience, vos suggestions, votre appui et votre collaboration nous aident à travailler avec vous et pour vous. Ensemble nous bâtissons une communauté forte et saine dans laquelle tous les résidents mènent une vie sécuritaire, digne et gratifiante.

En 2014, le travail du Centre de ressources communautaire Rideau-Rockcliffe s'est articulé autour des 3 axes stratégiques définis dans le plan stratégique 2013-2016. Dans les pages suivantes, vous pourrez lire les points saillants de nos accomplissements.

Finally, we warmly and sincerely thank the local residents of Ward 13. Whether or not you are beneficiaries of our services, you are our *raison d'être*. Your patience, your suggestions, your support and your collaboration help us work with you and for you. Together we are building a strong and healthy community where all residents live a secure, dignified and rewarding life.

In 2014, Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre's work was structured around three strategic objectives, as defined in the 2013-2016 strategic plan. In the following pages, you can read the highlights of some of our achievements.



**Micheline Delorme,**

Président du Conseil d'administration  
Chairman of the Board



**Yacouba Traoré,**

Directeur général  
Executive Director



2014

## 1 : Répondre aux besoins fondamentaux de notre collectivité

### *Service d'accueil et d'intervention de crise*

L'équipe d'intervenantes a offert du counselling, de l'aiguillage ainsi que des services spécialisés aux résidents du quartier, pour un total de plus de 830 visites. D'autres soutiens comme les paniers de Noël, Toy Mountain et la campagne des effets scolaires ont permis à de nombreux résidents de notre quartier de répondre aux besoins de leurs familles pendant le temps des Fêtes et la rentrée scolaire.

### *Service de dépannage alimentaire*

En 2014, plus de 1 500 personnes ont utilisé notre service de dépannage alimentaire pour un total de plus de 12 000 visites. Même si plusieurs efforts sont mis en place pour aider nos résidents à briser le cycle de la pauvreté, l'enjeu de la sécurité alimentaire dans notre quartier est de taille. Pour répondre aux besoins des utilisateurs, l'équipe s'est appuyée sur l'engagement d'une trentaine de bénévoles et de nombreux donateurs dont les pompiers de la Caserne 56 qui ont offert les récoltes de leur jardin aux utilisateurs du service.

Les résidents ont également bénéficié de la grande générosité des étudiants de l'école Elmwood qui, en

## 1 : Meet our community's basic needs

### *Front-line Service and Crisis Intervention*

Our Intake Team offered counseling, referrals and specialized services to more than 830 visits. Other initiatives such as Christmas hampers, Toy Mountain and the provision of back to school supplies campaign have helped many residents of our Ward meet the needs of their families during the holidays and the back to school season.

### *Emergency Food Service*

In 2014, over 1,500 people accessed our emergency food program for a total of over 12,000 visits. Although many efforts are put in place to help our residents break the cycle of poverty, food security is still a huge issue in our community. To meet our residents' needs, the team relied on the commitment of approximately thirty volunteers and many donors including firefighters from Station 56 who offered the crops from their garden to the users of this service.

Residents have also benefited from the generosity of Elmwood School students who, in partnership with the Emergency Food Service, organized food collection campaigns for the Christmas hampers.

partenariat avec le Service de dépannage alimentaire, ont organisé des campagnes de cueillette de denrées pour les paniers de Noël.

Finalement, suite aux résultats du sondage Bilan-Faim 2014, le service de dépannage alimentaire a été ajusté afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs.

## *Marchés de bons quartiers*

Plus de 200 résidents dans les communautés Carson et Overbrook ont pris avantage des 9 marchés d'aliments frais, nutritifs et abordables que le Centre a offert dans le cadre du Projet anti-pauvreté de la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa. Ce projet important et innovant vise à faciliter l'accès à la nourriture saine et abordable pour tous les résidents de notre communauté.

## *Marché Mobile d'Ottawa*

Le projet-pilote Marché Mobile, inauguré en juillet 2014, et coordonné par le Projet Anti-pauvreté, Santé Publique Ottawa, et le Groupe de travail sur la pauvreté et la faim (PHWG), a permis d'amener des fruits et des légumes frais, abordables et culturellement appropriés aux résidents qui habitent les quartiers prioritaires d'Ottawa. En tout, 90 ménages par semaine ont été

Finally, following the results of the Hunger Count 2014 survey, the emergency food service has been adjusted to better meet users' needs.

## *Good Food Markets*

More than 200 residents in the Carson and Overbrook communities benefited from nine markets offering fresh, nutritious and affordable food that the Centre organized as part of the Anti-Poverty Initiative from the Coalition of Community Health and Resource Centres of Ottawa. This important and innovative project aims to facilitate access to healthy and affordable food for all residents of our community.

## *MarketMobile Ottawa*

The MarketMobile pilot project, inaugurated in July 2014 and coordinated by the Anti-Poverty Initiative, Ottawa Public Health and the Poverty and Hunger Working Group (PHWG), brought fresh and affordable, as well as culturally appropriate, fruits and vegetables to residents who live in the priority areas of Ottawa.

In all, 90 households per week were served by the project. The initiative has also helped to increase the residents' commitment to the food safety issues that affect their daily lives. Volunteers contributed more than 1,000 hours on the initiative by supporting all aspects of the project.



2014

desservis par le projet. L'initiative a aussi permis d'augmenter l'engagement des résidents face aux enjeux de la sécurité alimentaire qui affectent leur quotidien. Des bénévoles ont contribué plus de 1 000 heures à l'initiative en appuyant tous les aspects du projet.

### *ABC123: Programme de ressources parents-enfants*

Le service de dépannage d'articles pour bébés a permis à 155 familles avec 216 enfants âgés de 0 à 3 ans de recevoir des produits de base pour assurer le bien-être de leurs petits. De plus, 45 familles ont reçu du vêtements gratuit, ceci grâce aux deux collectes de linge qui ont été organisées par l'équipe du programme.

### *Maison communautaire Carson*

En 2014, plus de 6 000 participants ont bénéficié des programmes de la Maison communautaire dans le cadre de sa programmation Enfance-Jeunesse et Familles. Une équipe assidue et grandement dévouée a su répondre aux besoins des enfants et des jeunes de la communauté notamment à travers le service de counselling jeunesse.

### *ABC123: Parent-Child Resources Program*

The baby cupboard program allowed 155 families with 216 children, aged 0-3 years, to receive basic commodities for the well-being of their children. In addition, 45 families received free clothing, thanks to the two clothing giveaways organized by the team.

### *Carson Community House*

In 2014, over 6,000 participants benefited from the programs of the Community House as part of the Child-Youth and Families program. An assiduous and highly dedicated team was able to meet the needs of children and youth in the community particularly through the youth counseling service.

### *Gifts In-Kind Program*

Since 2011, the city-wide Gifts In-Kind Program, funded by United Way Ottawa, has allowed us to help community organizations fulfill their mission to serve their communities. To date, thanks to generous donors, items and equipment worth over \$ 2.3 million have been distributed.



2014



## *Programme dons en nature*

Depuis 2011, le Programme dons en nature à l'échelle de la ville, qui est financé par Centraide Ottawa, nous a permis d'aider les organismes communautaires à remplir leur mission de servir leur communauté. Jusqu'à date, des articles et équipements d'une valeur dépassant 2.3 millions \$ ont été distribués, ceci grâce à de généreux donateurs.

Un exemple concret des bénéfices de ce programme pour notre communauté s'est manifesté en décembre, lorsqu'un garçon de 10 ans, avec l'appui de sa maman, a entrepris une initiative de récolte de tuques et de mitaines pour les résidents du quartier 13. Grâce à ses efforts, 5 gros sacs de tuques et de mitaines ont été distribués à ceux qui en ont eu besoin durant cet hiver particulièrement glacial.

## *Cliniques d'impôt gratuites*

Grâce aux efforts de l'équipe de la clinique d'impôt, 560 résidents à faible revenu se sont acquittés de leur obligation citoyenne

10 year old boy, with the support of his mother, initiated a collection of toques and mittens. Through his efforts, five large bags of toques and mittens were distributed to those who needed them during this particularly cold winter.

## *Free Income Tax Clinics*

Through the efforts of the tax clinic team, 560 low-income residents have fulfilled their civic duty to declare their income. This service has allowed most residents to receive money that was due to them. In total, more than \$1.3 million returned in the pockets of those residents. These significant amounts allowed them to provide for their families.

This service is becoming increasingly important for the residents, especially with the new requirement to present a tax declaration to be eligible for subsidized housing.

de déclaration des revenus. Ce service a permis à la plupart des résidents de recevoir des sommes qui leur étaient dues. Au total, plus de 1.3 millions \$ sont revenus dans les poches de ces résidents. Ces montants significatifs leur ont permis de subvenir aux besoins de leurs familles.

Ce service devient de plus en plus important pour les résidents surtout avec la nouvelle obligation de présenter un avis de cotisation pour l'éligibilité au logement subventionné.

## 2. Équiper les résidents et les quartiers afin qu'ils soient autonomes et qu'ils s'entraident

### *Projet anti-pauvreté*

Le Projet Anti-pauvreté a joué un rôle important de sensibilisation pour ce qui est des enjeux liés à la pauvreté et la sécurité alimentaire. Le projet a aussi créé du matériel didactique et a appuyé de nombreuses campagnes d'intercession dont *Faire compter les votes* de l'Initiative:

Une ville pour toutes les femmes et *Chew on This* de l'initiative Dignité pour toutes.

## 2. Equip residents and neighbourhoods to be self-sufficient and supportive of each other

### *Anti-Poverty Project*

The Anti-Poverty project has played an important advocacy role regarding issues of poverty and food security. The project has also developed educational materials and supported many advocacy campaigns such as *Making Votes Count* of the City for All Women Initiative and *Chew on This* of the Dignity for All Initiative.

### *Carson Community House*

The after-school clubs, collective kitchens and community activities are among the different programs and activities that, in 2014, allowed the neighbourhood residents and their children to improve their knowledge and skills in order to take charge of their lives.

We are very proud of the Parenting Skills pilot project provided in partnership with the Social Work Techniques program at La Cité collégiale. Parents from the neighbourhood attended 9 parenting skills courses offered



2014



## *Maison communautaire Carson*

Les clubs après l'école, les cuisines collectives et les activités communautaires sont parmi les différents programmes et activités qui ont, en 2014, permis aux résidents du quartier et à leurs enfants d'accroître leurs connaissances et leurs compétences afin de mieux se prendre en main.

Une initiative dont nous sommes très fiers a été le projet-pilote d'Habilités parentales en partenariat avec le programme Techniques en travail social de La Cité collégiale. Des parents du quartier ont participé à 9 cours d'habilités parentales offerts par les étudiants du programme. Les cours portaient sur une variété de thématiques dont, la discipline, la résolution de problèmes, les pressions sociales et l'organisation familiale.

## *Projets de développement communautaire*

Une subvention du Cadre du développement communautaire a permis d'impliquer les résidents de la communauté d'Overbrook dans des initiatives de développement et de rapprochement communautaire. Parmi ces initiatives, on compte le projet

by the students of this program. The courses covered a variety of topics including discipline, problem solving, social pressures and family organization.

## *Community Development Projects*

A grant from the Community Development Framework has allowed the involvement of the Overbrook community residents in community development and engagement initiatives.

These initiatives included the neighbourhood beautification projects where youth painted and distributed recycled rubber planters in the community and created a beautiful mural for the food bank. The funds from this grant also supported a number of community festivals which brought together more than 800 people.

## *All Candidates Debates - Provincial and Municipal Elections*

To encourage electoral turnout, local debates were organized in order to facilitate the exchange between candidates and residents on issues of concern. In all, 138 residents participated in the municipal debate and 95 residents in the provincial debate.



2014

d'embellissement communautaire où des jeunes ont peint et distribué des jardinières en caoutchouc recyclé dans le quartier en plus de créer une belle murale pour la banque alimentaire.

Les fonds de cette subvention ont également appuyé plusieurs fêtes communautaires qui ont rassemblé plus de 800 personnes.

### *Débat des candidats - Élections provinciales et municipales*

Afin d'encourager la participation électorale, des débats locaux ont été organisés pour faciliter l'échange entre les candidats et les résidents sur les enjeux qui les préoccupaient. En tout, 138 résidents ont participé au débat municipal et 95 résidents au débat provincial.

### *ABC123: Programme de ressources parents-enfants*

L'équipe du programme ABC123 a organisé plusieurs activités spéciales axées sur la socialisation des jeunes enfants. La fête d'Halloween, la fête traditionnelle de Noël animée par la Bibliothèque publique d'Ottawa ainsi que la visite d'un zoo-thérapeute à l'occasion de la Journée internationale de l'enfance sont quelques exemples

### *ABC123 : Parent-Child Resource Program*

The ABC123 team organized several special activities focusing on the socialization of young children. The Halloween party, the traditional Christmas party hosted by the Ottawa Public Library and the visit of a zoo therapist to mark International Children's Day are some examples of activities that have allowed our toddlers to have fun while learning.

### **3. Create a healthy and sustainable organization**

As noted above, 2014 was marked by the Centre's transition to a new leadership. With the goal to improve collaboration within the organization and to provide integrated services to residents, a new organizational chart was developed, bringing together staff in work teams. The work is now divided between administration, management, community services and social services. Common work values were subsequently developed to strengthen cohesion within the teams.



2014

d'activités qui ont permis aux tout-petits résidents de s'amuser tout en apprenant.

### 3. Créer une organisation saine et durable

Comme il a été souligné précédemment, l'année 2014 a été marquée par la transition vers un nouveau leadership au Centre. Avec le souci d'améliorer la collaboration au sein de l'organisation et d'offrir des services intégrés aux clients, une nouvelle charte organisationnelle a été élaborée, rassemblant le personnel en équipes de travail. Désormais, le travail se partage entre l'administration, la gestion, les services communautaires et les services sociaux. Des valeurs communes de travail ont été développées par la suite pour renforcer la cohésion au sein des équipes.



## Partenaires principaux | Main partners

- Action-Logement | Action-Housing
- Association des locataires de Carson | Carson's Tenant Association
- Banque alimentaire d'Ottawa | Ottawa Food Bank
- Bibliothèque publique d'Ottawa | Ottawa Public Library
- Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa | Youth Services Bureau of Ottawa
- Collège catholique Samuel-Genest
- École Elmwood | Elmwood School
- L'équipe de Santé familiale de l'Est d'Ottawa | Eastern Ottawa Family Health Team
- L'Université d'Ottawa | Ottawa University
- La Cité collégiale
- La Coalition des centres de santé et de ressources communautaires d'Ottawa | Coalition of Community Health and Resource Centres of Ottawa
- La Coalition des maisons communautaires d'Ottawa | Ottawa Coalition of Community Houses
- Les associations communautaires du quartier 13 | Community associations in Ward 13
- Les centres communautaires du quartier 13 | Community centres in Ward 13
- Logement communautaire Ottawa | Ottawa Community Housing
- Prévention du crime Ottawa | Crime Prevention Ottawa
- Programme communautaire d'éducation sur le diabète | Community Diabetes Education Program of Ottawa
- Santé publique Ottawa | Ottawa Public Health



## Nos bailleurs de fonds | Our sponsors



## Conseil d'administration | Board of Directors 2014-2015

**Micheline Delorme**, Présidente | President

**Manjit Basi**, Vice présidente | Vice-President

**Rawlson King**, Trésorier | Treasurer

**Sylvie Guibert**, Secrétaire | Secretary

**Jocelyne Constant**

**Chris Ellis**

**Yanick Vallières**

**Malcolm Gibb**

**Cheryl Boughton**

**Ashish Duvadie**

**Penny Thompson**

**Sylvia Graham**

**Yacouba Traoré**, Directeur général (ex officio) | Executive Director (ex officio)

## Notre personnel | Our staff

**Alejandra Calderon Ruiz**, Coordonnatrice, Programme de support familial | Coordinator, Family Support Program

**Aline Abdounour**, Coordonnatrice, Groupes de support et Conseillère à l'accueil | Coordinator, Support Groups and Intake Counsellor

**Armand Kayolo**, Gestionnaire, Programmes sociaux | Manager, Social Programs

**Bonnie Wepler**, Coordonnatrice, Affaires corporatives et projets spéciaux | Coordinator, Corporate Affairs and Special Projects

**Brigitte Larose**, Gestionnaire, Programmes communautaires | Manager, Community Programs

**Christian Fuentes**, Agent administratif, Programme dons en nature et Intervenant jeunesse, Programmes communautaires | Administrative Officer, Gifts In-Kind Program and Youth Worker, Community Programs

**Christian Muley**, Intervenant jeunesse, Programmes communautaires | Youth Worker, Community Programs

**Danika Frappier**, Agente de programme, Programmes communautaires | Program Officer, Community Programs

**Debby Marion**, Assistante administrative/Réceptionniste | Program Assistant/Receptionist

**Déddie Elumba**, Conseillère à l'accueil | Intake Counsellor

**Emily Locknick**, Coordonnatrice, Programme alimentation saine | Coordinator, Healthy Food Program

**Joanne Ladouceur**, Gestionnaire, Finances et développement des ressources | Manager, Finance and Resource Development

**Kaitrin Doll**, Coordonnatrice, Projet anti-pauvreté | Coordinator, Anti-Poverty Project

**Katiana Laroche**, Conseillère, Programme de support familial | Counsellor, Family Support Program

**Marie Esméralda Alabré**, Agente de développement des ressources et des relations avec les donateurs, Programme dons en nature  
Resource Development and Donor Relations Officer, Gifts In-Kind Program

**Mehdi Louzouaz**, Coordonnateur, Programme de développement communautaire | Coordinator, Community Development Program

**Natasha Karam**, Agente de mobilisation communautaire | Community Outreach Worker

**Shannon Szkurhan**, Agente de projet, Marché Mobile | Project Officer, MarketMobile

**Yacouba Traoré**, Directeur général | Executive Director



Merci

DE VOTRE AIDE

Thank You

FOR YOUR SUPPORT