



Centre de ressources communautaires
RIDEAU-ROCKCLIFFE
Community Resource Centre

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

Rapport annuel

Annual Report

2019

De Bons changements

Occupé(e)s comme d'habitude, nous avons servi 12,241 personnes en 2019, avec la banque alimentaire restant notre service le plus utilisé. Plus de 50 000 contacts ont été établis au cours de l'année avec les résidents et les usagers des services.

Fidèles à notre conviction que l'accès à des aliments sains et abordables devrait être un droit et non un privilège, nous avons élargi notre modèle de Centre Alimentaire avec l'intégration des opérations de la Boîte de bonne bouffe d'Ottawa à notre MarketMobile, et avons complété ces deux initiatives avec le lancement d'une nouvelle entreprise sociale <https://www.socialharvestottawa.ca/>

<http://incubator13.ca/>, notre carrefour accessible des compétences en emploi et de l'entrepreneuriat a vu sa quatrième cohorte de jeunes entrepreneurs finissants en 2019 et a remporté le prix du défi communautaire New Leaf de la Fondation Communautaire d'Ottawa de 125 000 \$ pour nous aider à lutter contre le chômage des jeunes dans la ville.

Welcoming change for the better

Busy as usual, we served 12,241 people in 2019 with the food bank remaining our most used service. More than 50,000 contacts were made during the year with residents and service users.

True to our belief that access to healthy and affordable food should be a right and not a privilege, we expanded our Food Centre model with the integration of the Ottawa Good Food Box operations to our MarketMobile, and complemented these two initiatives with the launch of a new social enterprise <https://www.socialharvestottawa.ca/>

<http://incubator13.ca/>, our accessible Employment Skills and Entrepreneurship Hub graduated its 4th cohort of young entrepreneurs in 2019, and won the Ottawa Community Foundation New Leaf community challenge award of \$125,000 to help us tackle youth unemployment in the City. In 2019, Rideau Community Hub, our shared dream with many partners to build a social service Hub in the former Rideau High School, became a

En 2019, le Carrefour communautaire Rideau, notre rêve partagé avec de nombreux partenaires de bâtir un Carrefour de services sociaux dans l'ancienne école secondaire Rideau, est devenu réalité. Avec 12 fournisseurs de services sociaux déjà présents dans le Carrefour, notre Centre, grâce au soutien financier de la Ville d'Ottawa, a ouvert ses portes à partir du 2 janvier 2020.

Nous avons terminé l'année avec une révision de nos piliers de programmes et les avons réalignés avec le nouveau cadre de financement communautaire de la Ville d'Ottawa et, par conséquent, nous avons également développé un nouveau cadre opérationnel avec collaboration et intégration comme valeurs centrales.

Grâce à tous ces changements positifs en 2019, nous étions prêts à démarrer sur un bon pied dans notre nouvel emplacement. Sur ce, veuillez profiter d'un résumé de nos réalisations dans les pages suivantes.

Merci.

reality. With 12 social service providers already in the Hub, our Centre, thanks to the substantial financial support from the City of Ottawa, started operating from its new location on January 2nd, 2020.

We ended the year with a review of our program pillars and realigned them with the City of Ottawa's new Community Funding Framework and, as a result, we also developed a new operational framework with collaboration and integration at its center.

With all these changes for the better in 2019, we were ready to start afresh at our new location. Please enjoy a summary account of our accomplishments in the following pages.

Thank you.

Micheline Delorme
Présidente du CA
Chair

Yacouba Traoré
Directeur général
Executive Director



Centre de ressources communautaires RIDEAU-ROCKCLIFFE Community Resource Centre

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

NOTRE MISSION

Nous offrons une série de services et de programmes de soutien qui permettent l'habilitation des résidents, la résilience communautaire et l'inclusion de tous.

NOTRE VISION

Notre vision est celle d'une vie sécuritaire, digne et épanouissante pour l'ensemble des résidents du Quartier Rideau-Rockcliffe.

OUR MISSION

We provide a range of social supports and services that enable the empowerment of residents, community resilience and the inclusion of all.

OUR VISION

Our vision is a secure, dignified and rewarding life for all residents of Rideau-Rockcliffe

FOCUS SUR 2019

Au cours de la dernière année, le Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe a eu l'occasion de contribuer à la communauté et à la grande région d'Ottawa grâce à nos programmes et services. Cela a eu un impact social global en offrant des opportunités et en assurant l'inclusion des résidents de la communauté.

Les programmes et services ont également contribué à améliorer la résilience et soutenu l'autonomisation des résidents. Cela s'harmonise avec nos piliers de programmation organisationnelle: réduction de la pauvreté et soutien et développement communautaire.

Au Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe, nous nous efforçons de faire une différence dans la communauté pour tous les résidents, mais surtout pour ceux qui en ont le plus besoin.

Ce rapport donne un aperçu de nos réalisations pour 2019. Ce rapport donne un aperçu de nos réalisations pour 2019.

A FOCUS ON 2019

This past year Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre has had the opportunity to contribute to the community and greater Ottawa area through our programs and services. This has had an overarching social impact by providing opportunities for and ensuring the inclusion of community residents.

The programs and services have also helped enhance the resiliency and supported the empowerment of community residents. This aligns with our organizational program pillars: poverty reduction and community support & development. At Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre, we strive to make a difference in the community for all residents, but more importantly for those in the greatest need.

This report provides a snap-shot of our accomplishments for 2019.

POVERTY REDUCTION

- Food bank
 - *Community fridge*
- Community meals program
- Market mobile
- Good food box
- Collective kitchen
- Social Harvest
 - *Grow tower*
 - *Community gardens*
- Baby cupboard
- Youth business incubator
- Passport Program
- Individual & community support activities
- Ageing in place support services

COLLABORATION SPACE

COMMUNITY SUPPORTS & DEVELOPMENT

- Crisis intervention
- Tax clinics
- Youth programming
 - *After school programs*
 - *Sam occupe*
 - *Violin program*
 - *Art en Folie*
 - *Sports program*
 - *Youth at risk risk*
- Back-to-school program
- Focus ado
- Community development
 - *CDF framework*
 - *Community celebration*
 - *Support to community association in ward 13*
 - *PINS and Overbrook community safety project*
- Gifts in kind
- Youth & adult counselling services
- Individual & community support and engagement activities
- Overbrook Community safety project

ADMINISTRATION & MANAGEMENT

- Reception
- Finance
- Volunteer management
- Resource development
- Leadership
- Communication & Marketing



Centre de ressources communautaires
RIDEAU-ROCKCLIFFE
Community Resource Centre

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

STATISTICS: 2019

12,241

people were served in 2019

96% of clients surveyed reported feeling more connected to their community as a result of their contact with the centre.

94% of clients surveyed reported learning more about their community resources as a result of their contact with the centre.



A total of 50,578 contacts were made with community resident service users



163 volunteers represent a total of 11,525 hours worked (6.3 FTE equivalent)

Opportunité et inclusion

En 2019, nos programmes et services ont offert des opportunités et assuré l'inclusion des résidents de la communauté. Nous avons offert une variété de programmes adaptés aux enfants, aux jeunes, aux familles et aux entrepreneurs. Nous avons également fourni du soutien et des activités aux résidents.

Créer des opportunités sociales et de développement des compétences pour les enfants, les jeunes et les familles

Nous pensons qu'il faut toute une communauté pour élever un enfant.

Nos programmes pour les enfants, les jeunes et les familles ont aidé à soutenir le développement de compétences (par exemple sociales) pour les enfants et les jeunes et créé des opportunités de réseautage social avec la possibilité de nouer des amitiés à vie.

Les parents et les enfants ont profité de l'occasion de socialiser et de rencontrer de nouveaux résidents de la communauté grâce au programme



Opportunity and Inclusion

In 2019, our programs and services provided opportunities for and ensured the inclusion of community residents. We offered a variety of programming tailored to children, youth and families, and entrepreneurs. We also provided supports and activities to community residents.

Creating social and skill-building opportunities for children, youth, and families

We believe that it takes a community to raise a child. Our children, youth, and families programming has helped support the development of skills (e.g. social) for children and youth and created opportunities for social networking with the possibility of building life-long friendships. Parents and children alike have enjoyed the



ABC 123. Il a servi un total de 428 participants et soutient la préparation à l'école chez les enfants âgés de 0 à 6 ans via des groupes de jeu hebdomadaires.

Nous avons également offert un programme après l'école pour les enfants d'âge élémentaire (6 à 12 ans) dans trois communautés. Ce programme a aidé à soutenir la réussite scolaire en offrant aux enfants un environnement de travail favorable pour faire leur travail scolaire.

Au cours de l'été, nous avons offert aux adoles-

opportunity to socialize and meet new community residents through the ABC 123 Program. It served a total of 428 participants and supports school readiness in children between the ages of 0 - 6 via weekly playgroups.

We also offered an after-school program for elementary aged children (6-12 years of age) in three communities. This program helped support academic attainment by providing the children with a supportive work environment to do their school work.

cents une chance de rencontrer et d'engager des membres de la communauté, de développer des compétences en leadership et de redonner à leur communauté. Focus Ado est un camp qui a fourni aux adolescents une occasion unique de participer à un projet communautaire et à d'autres activités connexes.



Tous les enfants et adolescents méritent d'avoir la possibilité d'explorer leur côté plus créatif. Nous y sommes parvenus en offrant aux enfants et adolescents de

During the summer, we offered adolescents a chance to meet and engage with community members, develop leadership skills, and give back to their community. Focus Ado is a camp that provided adolescents with a unique opportunity to partake in a community-based project and other related activities.

All children and adolescents deserve to have the opportunity to explore their more creative side. We achieved this by providing children and adolescents from the community with this opportunity through our Violin and Soccer Program. The Violin Program offered weekly sessions where children (3-7 years of age) had the opportunity to develop music skills. On the other hand, the Soccer Program provided





la communauté cette opportunité grâce à notre programme de violon et de football. Le programme de violon a offert des séances hebdomadaires où les enfants (3-7 ans) ont eu l'occasion de développer des compétences musicales. D'un autre côté, le programme de soccer a fourni aux adolescents (12-18 ans) l'occasion de développer leurs habiletés de soccer athlétique lors de rencontres.

adolescents (12-18 years of age) with the opportunity to build their athletic soccer skills during meet-ups.

Providing youth and young entrepreneurs the opportunity to develop their employment skills and to support the growth of their ideas

Incubator 13 offered 227 youth and young entrepreneurs the opportunity to engage in workshops and other business related-activities to develop skills essential for employment or the pursuit of a business. For many, this resulted in the creation of jobs, networking opportunities, and the development of skills that are transferrable to other work-related settings.



Offrir aux jeunes et aux jeunes entrepreneurs la possibilité de développer leurs compétences professionnelles et de soutenir la croissance de leurs idées

L'incubateur 13 a offert à 227 jeunes et jeunes entrepreneurs la possibilité de participer à des ateliers et à d'autres activités liées aux affaires pour développer des compétences essentielles à l'emploi ou à la poursuite d'une entreprise. Pour beaucoup, cela s'est traduit par la création d'emplois, des possibilités de réseautage et le développement de compétences transférables à d'autres milieux de travail.

Créer des opportunités d'inclusion à travers la communauté et d'autres activités connexes

Les célébrations communautaires, telles que le Festival Lumière, les films dans le parc et la Journée internationale de la femme, ont rassemblé des milliers de personnes de la communauté pour célébrer des moments de joie. Ces célébrations embrassent la diversité, soutiennent l'inclusion et créent un fort sentiment d'appartenance parmi les résidents.



Creating opportunities for inclusion through community and other related activities

Community Celebrations, such as the Lumiere Festival, Movies in the Park, and International Women's Day, brought thousands of people from the community together to celebrate joyous moments. These celebrations embrace diversity,

Pour aider les résidents dans le besoin, le programme Dons en nature a reçu des dons de biens et de services de donateurs individuels et d'entreprises. Ces dons sont distribués aux organismes communautaires. Cela favorise un sentiment de cohésion et d'inclusion parmi les organisations de la communauté et améliore leur capacité à mieux soutenir les résidents de la communauté.

support inclusion, and create a strong sense of belonging among community residents.

To help residents in need, the Gifts in Kind Program received donations of goods and services from individual donors and businesses. These donations are distributed to community organizations. This fosters a sense of cohesion and inclusion among

organizations in the community, and enhances their ability to better support community residents.

Also, to support the autonomy and inclusion of over 600 community residents, we offered Income Tax Clinics which provided them with access to monetary returns they were entitled to. Last year, a total of \$2,364,329 was reimbursed to community residents.

The clinic also trains volunteers equipping them with skills that are transferrable to other settings.



De plus, pour soutenir l'autonomie et l'inclusion de plus de 600 résidents de la communauté, nous avons offert des cliniques d'impôt qui leur ont donné accès à des retours d'argent auxquels ils ont droit. L'an dernier, un total de 2 364 329 \$ a été remboursé aux résidents de la communauté.

La clinique forme également des bénévoles en les dotant de compétences transférables à d'autres contextes.



Improving access to nutritious foods to help address food insecurity

In 2019, we facilitated opportunities for better access to nutritious foods through our partnered programs – the Ottawa Good Food Box, MarketMobile, and Social Harvest - to help contribute to the improved health of over 5000 community residents and address the ongoing challenge of food insecurity. The Social Harvest program also provided opportunities to community residents to develop skills in gardening and food literacy while networking with other community residents.



Améliorer l'accès à des aliments nutritifs pour lutter contre l'insécurité alimentaire

En 2019, nous avons facilité un meilleur accès aux aliments nutritifs grâce à nos programmes en partenariat - La Boite de Bonne Bouffe Ottawa, Marché Mobile et Récolte Sociale - pour contribuer à améliorer la santé de plus de 5000 résidents de la communauté et relever le défi permanent de l'insécurité alimentaire. Le programme Récolte Sociale a également permis aux résidents de la communauté de développer des compétences en jardinage et en éducation alimentaire tout en établissant des liens avec d'autres résidents de la communauté.



Resilience and Empowerment

In 2019, our programs and services helped enhance the resiliency and support the empowerment of communities and residents. We provided the necessary resources to communities and residents to help them overcome adversity and be prepared for future challenges.



Résilience et autonomisation

En 2019, nos programmes et services ont contribué à améliorer la résilience et à soutenir l'autonomisation des communautés et des résidents. Nous avons fourni les ressources nécessaires aux communautés et aux résidents pour les aider à surmonter l'adversité et à se préparer aux défis futurs.

Autonomiser les résidents de la communauté grâce à des activités de développement communautaire et des partenariats communautaires

Le cadre de développement communautaire soutient un fort sentiment d'appartenance à la communauté en responsabilisant et en engageant les résidents et en favorisant la résilience grâce à des partenariats de collaboration avec les organismes communautaires, les résidents, les services municipaux, les bailleurs de fonds et les chercheurs. Un exemple est la création du Réseau de leadership communautaire à Overbrook, qui a renforcé et autonomisé les résidents de la communauté.

Empowering community residents through community development activities and community partnerships

The Community Development Framework supports a strong sense of community by empowering and engaging residents and fostering



Renforcer la résilience et l'autonomisation de la communauté une personne à la fois

Unique au programme de passeport et aux services de counseling et de soutien en intervention de crise, nous offrons un soutien direct aux résidents de la communauté pour les aider à naviguer et à relever les défis. L'approche individuelle nous a permis d'adapter nos services à leurs besoins uniques, en fournissant et / ou en connectant les résidents aux ressources nécessaires.

Ces programmes fonctionnent en partenariat pour offrir un système de soutien complet aux résidents de la communauté et aux familles. Cela favorise l'autonomisation et la résilience de ces personnes et agit comme un filet de sécurité pendant les périodes de la vie qui peuvent être parmi les plus difficiles.

Ensemble, ces programmes ont fourni des services à plus de 4000 résidents de la communauté.

resiliency through collaborative partnerships with community organizations, residents, city services, funders, and researchers. One example is the creation of the Resident Leadership Network in Overbrook, which strengthened and empowered community residents.

Building community resilience and empowerment one person at a time

Unique to the Passport Program and the Crisis Intervention Counselling and Support Services, we provide direct one-on-one support to community residents to help them navigate and deal with challenges. The one-on-one approach allowed us to tailor our services to their unique needs, providing and/or connecting the residents to the necessary resources.

These programs work in partnership to offer a comprehensive support system to community residents and families. This fosters the empowerment and resiliency of these individuals and acts as a safety net during times in life that can be some of the most challenging.

Together, these programs have provided services to over 4000 community residents.

Soutenir la santé en atténuant la faim

Malgré la richesse de la ville dans laquelle nous vivons, la faim demeure un défi pour de nombreux résidents de notre communauté. Notre banque alimentaire a servi plus de 2 400 personnes l'an dernier. Cela représente plus de 1 200 familles de la communauté de Rideau-Rockcliffe. Ce nombre continue d'augmenter chaque année malgré nos efforts continus pour



Supporting health by alleviating hunger

Despite the affluence of the city we live in, hunger continues to remain a challenge for many of our community residents. Our Food Bank served over 2400 people last year. This represents more than 1200 families in the Rideau-Rockcliffe community. This number continues to grow annually despite our ongoing effort to address poverty and its damaging impact on individuals and families.



À nos bénévoles,

Le Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe aimerait exprimer sa profonde gratitude aux bénévoles pour leur détermination continue à faire une différence dans notre communauté.

Votre dévouement est inégalé. Sans votre soutien, nous ne serions pas en mesure de remplir notre mandat. Vous faites vraiment partie intégrante de notre organisation et de notre famille RRCRC.

Cordialement,

L'équipe du Centre de ressources
communautaire Rideau-Rockcliffe

To our volunteers,

The Rideau-Rockcliffe Community Resource Centre would like to express its deepest appreciation to the volunteers for their continued determination to make a difference in our community.

Your dedication is unmatched. Without your support, we would not be able to fulfill our mandate. You truly are an integral part of our organization and our RRCRC family.

Cordially,

The Rideau-Rockcliffe Community Resource
Centre Team

À nos membres du Conseil d'administration et nos membres du personnel,

Nous tenons à exprimer notre immense gratitude aux membres du conseil d'administration pour leur engagement envers l'organisation. Votre soutien et votre leadership nous ont permis d'atteindre les objectifs que nous nous étions fixés en 2019, conformément à notre mission et à notre vision.

Le travail quotidien accompli par notre personnel a été primordial pour notre succès cette année. Un grand merci à tous les employés du Centre pour votre travail et votre dévouement exceptionnels. Ce rapport annuel célèbre vos réalisations.

To our Board of Directors and staff,

We would like to express our tremendous gratitude to the members of the Board of Directors for their commitment to the organization. Your support and leadership enabled us to meet the objectives we set in 2019, aligning with our mission and vision.

The daily work completed by our staff has been paramount to our success this year. Many thanks to all the employees at the Centre for your outstanding work and dedication. This annual report celebrates your achievements.

À nos donateurs,

Nous aimerions vous remercier sincèrement pour votre soutien au cours de la dernière année, car cela nous a permis d'offrir du soutien et des services aux résidents de la communauté. Votre générosité nous a permis d'accomplir beaucoup.

Cela n'aurait pas été possible sans votre générosité. Nous vous remercions sincèrement.

Un merci spécial à la Ville d'Ottawa, notre principal bailleur de fonds. Sans le financement de la Ville, rien de tout cela n'aurait été possible.

Cordialement,
Centre de ressources communautaires
Rideau-Rockcliffe

To our donors,

We would like to offer you a sincere thank you for your support this past year, as it has allowed us to offer supports and services to community residents. Your generosity has enabled us to accomplish a great deal.

This would not have been possible without your generosity. We offer you our sincere thanks.

A special thanks goes to the City of Ottawa, our main funder. Without the City's funding, none of this would have been possible.

Sincerely,

The Rideau-Rockcliffe Community Resource
Centre

NOS DONATEURS | OUR DONORS



Liste des membres du Conseil d'administration Members of the Board of Directors

Micheline Delorme - Présidente / President

Anne Lawson - Vice-Présidente / Vice-President

Jane-Anne Dugas - Secrétaire / Secretary

Rawlson King - Trésorier / Treasurer

David Boughton - Trésorier / Treasurer

Cheryl Boughton - Membre du conseil / Member

Chamika Ailapperuma - Membre du conseil / Member

Sandra Hines - Membre du conseil / Member

Stelios Toghias - Membre du conseil / Member

Joël Rocque - Membre du conseil / Member

Mylène Bouzigon - Membre du conseil / Member

Nimo I. Ahmed - Membre du conseil / Member

Nicolas Temnikov - Membre du conseil / Member

Camille Therriault-Power - Membre du conseil / Member

Elizabeth Heatherington - Membre du conseil / Member

Eric Richer - Membre du conseil / Member

Jean- Paul Gagnon - Membre du conseil / Member

Yacouba Traoré (Ex Officio)

Personnel Staff

Ahmet Kapici

Project Lead, Rideau Community Hub

Aline Abdunour

Coordinator, Poverty Reduction – Community Support

Aline Kwizera

Program Assistant and Receptionist

Camélie Klouvi

Project Officer, Gifts In Kind

Carolie Nkanza

Program Officer, Poverty Reduction

Catherine Burnett

Coordinator, Finance and Administration

Émilie Tessier

Youth Worker, Children, Youth and Families

Germaine Mujangi

Program Assistant and receptionist

Guerda Domercant

Program Officer, Poverty Reduction – Food Centre

Lauren Touchant

Coordinator Community Support and Development

Leonard Blom

Market Mobile Driver

Mariah Housseini

Program Officer, Poverty Reduction

Malika D'Aoust

Youth Worker, Children, Youth and Families

Martine Hagen

Youth Worker, Children, Youth and Families

Melissa Hagen

Coordinator, Children, Youth and Families

Myriam Faucher

Project Officer, Social Harvest

Personnel Staff

Nadia Allen

Youth Worker, Children, Youth and Families

Natacha Dessande

Manager, Finances and Administration

Patricia Lau

Program Officer, Poverty Reduction

Riyaz Basi

Coordinator, Children, Youth and families

Sali Sisalem

Project Officer, Market Mobile

Sebastian Gaissert

Project Lead, Incubator 13

Shannon Szkurhan

Coordinator, Poverty Reduction

Stefanie Defilippi

Project officer, Ottawa Good Food Box

Theresa Franck, Program Officer, Community Support and Development

Theodore Bisserbe

Program Officer, Community Support and Development

Valérie Fortier

Coordinator, Community Support and Development

Vanessa Kammer,

Coordinator, Poverty Reduction - Food Centre

Yacouba Traoré

Executive Director



Centre de ressources communautaires
RIDEAU-ROCKCLIFFE
Community Resource Centre

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