

RAPPORT ANNUEL 2020



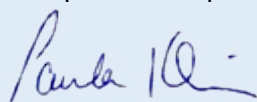
CaldwellFamilyCentre.ca

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL ET DE LA DIRECTRICE EXÉCUTIVE

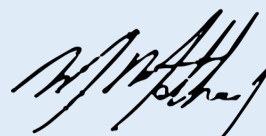
Les avantages de ce projet comprennent un espace accessible, moderne et sécuritaire qui permet au Centre familial Caldwell de continuer d'offrir ses programmes actuels, de reprendre les programmes interrompus pendant la pandémie et répondre aux besoins en constante évolution de notre communauté. L'établissement offrira également des espaces flexibles permettant l'accès communautaire, la coordination d'activités culturelles et de programmes d'entreprises sociales, tout en permettant aux deux unités actuellement utilisées par le Centre familial Caldwell d'être utilisées comme il le faut.

Avant d'effectuer des changements, nous avons mené des consultations communautaires pour maximiser l'utilisation des locaux actuels tout en minimisant les perturbations. Grâce à ce nouvel établissement et en partenariat avec Logement communautaire d'Ottawa, nous nous engageons à réduire notre empreinte écologique et à établir des mesures de rendement. Nous concevons actuellement une campagne de collecte de fonds pour l'année 2021.

Vous verrez, dans les pages du présent rapport, l'effet positif de nos programmes et de nos services au sein de la communauté. Nous n'aurions pu y arriver sans le soutien de nombreux partenaires, donateurs et donatrices, et commanditaires communautaires. Nous vous remercions, au nom des milliers d'hommes, de femmes et d'enfants qui ont tiré parti de nos services en 2020.



Paula Klein
Présidente du Conseil d'administration



Marilyn Matheson, CAE
Directrice exécutive

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020

Dirigeants et dirigeantes

Présidente Paula Klein

Vice-présidente Sari Kline

Secrétaire Karen Holliday

Trésorier Bernard Guité

Présidente sortante Yolaine Münter

Directrice exécutive Marilyn Matheson

Membres du Conseil

Renée Stewart Cathy Curry

Jordan Snel Diane Obam Dallaire



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL ET DE LA DIRECTRICE EXÉCUTIVE

Lorsque la COVID-19 s'est propagée plus tôt cette année, le Centre familial Caldwell a fait face à de nombreux nouveaux défis, y compris l'augmentation du nombre de gens ayant besoin d'aide et l'observation de protocoles sanitaires pendant la pandémie. De nombreux programmes ont été mis sur pause, y compris le programme d'aide aux devoirs après l'école *Be Inspired!*, les activités pendant la semaine de relâche et les journées pédagogiques et les camps d'été de jour. Nous avons également dû offrir certains programmes pour adultes en différé, comme la halte-accueil, le programme d'accès aux ordinateurs (accès à des ordinateurs, au Wi-Fi et à des imprimantes), les programmes de préparation à l'emploi, ainsi que l'accès aux téléphones et aux salles de bain. Le dépôt de vêtements a également dû fermer et rouvrir ses portes à de nombreuses reprises pendant les différentes vagues de la pandémie et en fonction des directives sanitaires de la ville et de la province. Nous avons toutefois réussi à garder le programme de dépannage vestimentaire ouvert.

Deux de nos programmes de sécurité alimentaire, la banque d'alimentation et le programme de repas ont poursuivi leurs activités, alors que les cuisines communautaires et les ateliers de cuisine ont été interrompus. Nous avons pu offrir des collations saines aux enfants qui participaient aux programmes de la ville d'Ottawa, ainsi que des déjeuners sains aux jeunes qui participaient aux camps d'été de jour.

Comme les protocoles de la COVID-19 ont restreint le nombre de personnes pouvant se réunir à l'intérieur, les programmes de sécurité alimentaires ont dû changer leurs façons de procéder. Au lieu d'attendre leur tour à l'intérieur, les personnes qui se présentaient à la banque d'alimentation ou qui venaient chercher un repas devaient attendre à l'extérieur. Heureusement, le personnel et les bénévoles ont retroussé leurs manches et affronté ces défis de front pour s'assurer de réduire rapidement et efficacement les temps d'attente et de garder les personnes qui attendaient en ligne au minimum. Nous avons effectué divers changements pour y parvenir, y compris la réinstallation de la banque d'alimentation au rez-de-chaussée de l'unité 20. En ce faisant, nous permettions aux clients et clientes d'entrer par la porte d'entrée, de ramasser leurs boîtes d'aliments et de sortir par la porte arrière. Grâce à la ville d'Ottawa, nous avons pu réinstaller le programme alimentaire au Centre communautaire Bellevue, où les clients et clientes pouvaient, encore une fois, entrer par la porte d'entrée et sortir par la porte arrière.

Avant la pandémie, nous offrions une banque d'alimentation « au choix »; les clients et clientes pouvaient y choisir les aliments dont ils avaient besoin pour nourrir leur famille. Au début de la pandémie, nous avons décidé de leur offrir des boîtes d'aliments préemballées. Toutefois, cela a engendré un gaspillage alimentaire, car certains clients et clientes n'étaient pas en mesure d'utiliser les aliments qui leur avaient été remis. La banque d'alimentation a dû repenser sa façon de fonctionner pour permettre à ses clients et clientes de choisir eux-mêmes leurs aliments tout en respectant les protocoles sanitaires en situation de pandémie.

À l'automne, grâce à une subvention de Centraide, nous avons pu offrir de nouveau le programme d'accès aux ordinateurs au Centre communautaire Bellevue. En se faisant, les familles pouvaient connecter avec les êtres qui leur sont chers vivant à l'étranger par l'entremise de vidéoconférences et imprimer les travaux scolaires de leurs enfants.

Nous avons dû embaucher du personnel pour contrôler les foules, distribuer des masques, assainir les mains des clients et clientes aux deux établissements, tant dans les logements locatifs de Logement communautaire Ottawa qu'au Centre communautaire Bellevue. Des mesures de nettoyage supplémentaires ont été mises en place; nous nettoyions et assainissions les lieux régulièrement, et nous avons même acheté un nébuliseur ULV.

Une chose devenait de plus en plus claire : le Centre familial Caldwell, particulièrement pendant la pandémie, est plein à craquer et n'a pas l'espace nécessaire pour combler les besoins de son nombre grandissant de clients et clientes. Au cours de la dernière année, nous avons collaboré avec Logement communautaire Ottawa pour voir s'il était possible de moderniser le Centre communautaire Bellevue, rénover les locaux actuels et ajouter de 3 000 à 4

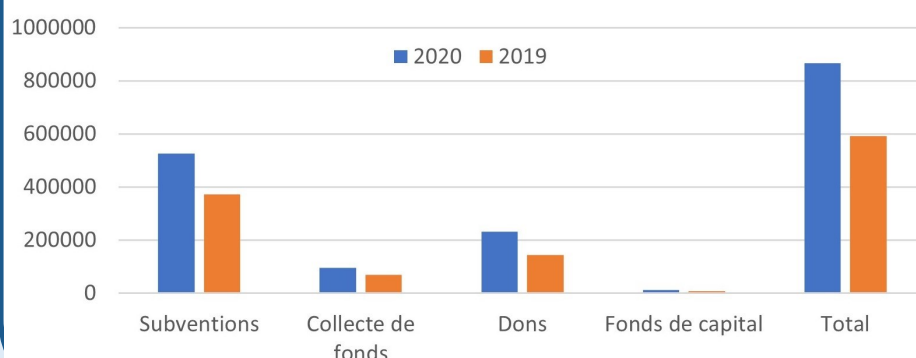


ÉTAT FINANCIERS

Nous avons constaté que nous avons toujours besoin de financement en raison de la COVID-19 pour aider davantage nos clients et clientes, embaucher du personnel et apporter des changements opérationnels. Les années 2018 et 2019 ont été difficiles, et nous avons besoin de fonds pour réapprovisionner notre réserve opérationnelle. Grâce à l'immense soutien de nos bailleurs de fonds et de nos donateurs et donatrices, nous avons pu amasser suffisamment d'argent pour répondre à ces exigences.

Nos recettes ont augmenté de 47 %, passant de 591 692 \$ à 866 882 \$, alors que nous constatons une hausse de 64 % pour les dons et de 41 % pour les subventions. Nous avons pu effectuer d'importantes dépenses qui ont permis d'offrir des services de soutien par l'entremise du programme de sécurité alimentaire. En effet, les dépenses liées à la sécurité alimentaire étaient trois fois plus élevées qu'en 2019, passant de 131 522 \$ à 549 551 \$, et constituant 72 % des dépenses générales. Nous avons dû mettre fin à certains programmes en raison de la pandémie, ce qui nous a permis de réduire les dépenses en matière de programmes de 18 %. Grâce à une subvention d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, nous avons pu économiser un peu plus de 12 % des revenus pour réapprovisionner notre réserve opérationnelle. Nous avons pu investir dans un nouvel équipement de cuisine pour répondre à la demande croissante du programme de repas et mettre à jour l'équipement du programme d'accès aux ordinateurs.

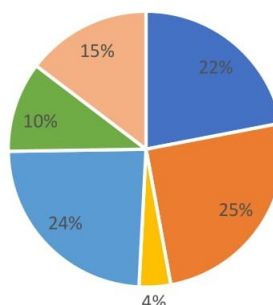
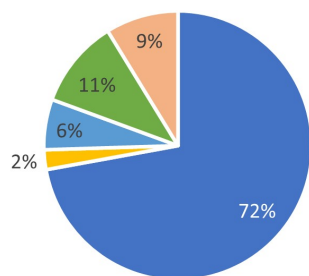
COMPARAISON DES REVENUS 2020 À 2019



2020

DÉPENSES

2019



Aide alimentaire Programme de jour Dépôt de vêtements
D'autres programmes Administration Collecte de fonds



IMPACT 2020

Nous sommes venus en aide à 4 100 personnes, soit une hausse de 19 % comparativement à 2019.

Ce chiffre comprend une augmentation de 36,5 % du nombre d'enfants qui ont tiré parti des services de la banque d'alimentation. En effet, au mois d'avril qui a suivi le début de la pandémie, plus de 1 000 enfants l'avaient fait. Certaines des familles que nous n'avions pas vues depuis longtemps ont dû avoir recours aux services de la banque; ces personnes avaient un horaire réduit ou perdu leur emploi en raison de la COVID-19. Nous avons aussi rencontré de nouvelles personnes qui avaient besoin d'aide. Grâce à nos partisans, partisanes et commanditaires, nous étions là pour les aider.

Nous avons établi 93 000 contacts avec nos clients et clientes, ce qui constitue une hausse de 30 % comparativement à 2019.

Nous voyions nos clients et clientes de plus en plus alors que de nombreux programmes, notamment en matière de sécurité alimentaire, étaient interrompus pendant la pandémie. Nous avons accueilli plus de parents, car les enfants n'étaient pas à l'école – endroit où ils reçoivent un petit-déjeuner. Plusieurs personnes âgées et personnes à mobilité réduite n'étaient pas en mesure de se présenter en personne à la banque d'alimentation, ce qui a augmenté le nombre de livraisons de boîtes de provisions. Nous remercions sincèrement les responsables du programme des petits-déjeuners du Réseau d'Ottawa pour l'éducation d'avoir fourni des trousseaux d'aliments pour petits-déjeuners et la Banque d'alimentation d'Ottawa d'avoir donné plus d'aliments pendant l'année.

Nous avons servi 43 511 repas sains, ce qui constitue une augmentation de 49 % comparativement à 2019.

Nous sommes passés de 2 000 repas en janvier à plus de 5 000 en décembre. Au début de l'année, nos bénévoles aidaient un chef à temps partiel à préparer les repas. À la fin de l'année, nous avions une équipe de bénévoles et deux chefs à temps plein pour le faire. Les protocoles sanitaires établis pendant la pandémie permettaient uniquement aux gens d'emporter leurs petits-déjeuners et déjeuners avec eux; nous demandions aux familles de désigner une personne par famille pour réduire le nombre de personnes dans l'immeuble. Comme toutes les personnes présentes dans l'immeuble devaient porter un masque, nous remettions un masque réutilisable avec les repas. Nous remercions sincèrement tous et toutes les bénévoles qui ont cousu plus de 8 000 masques pour nos clients et clientes. Le coût des repas chauds était de 1,94 \$ l'unité.



« Le centre familial nous aide, ma famille et moi, depuis de nombreuses années. Je ne serais pas ici sans lui. » – adaptation des propos de B. J.



IMPACT 2020



Nous avons livré 28 066 boîtes de provisions, ce qui constitue une hausse de 39 % comparativement à 2019.

Nous nous attendons à livrer davantage de boîtes de provisions au cours des prochaines années à cause d'une hausse des prix des aliments, partiellement liée à la pandémie. En 2020, le coût d'une boîte de provisions d'une valeur de 50 \$ était de 7,49 \$ l'unité.

Depuis mars 2020, nous avons livré (dans le hall) des boîtes de provisions aux familles hébergées à l'hôtel Travelodge, sur la rue Carling.

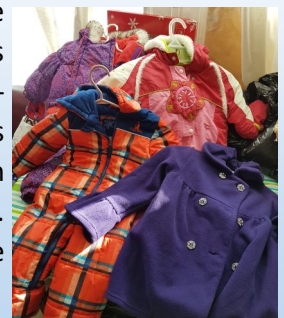
Nous avons acheté des paniers d'épicerie pour aider les clients et clientes de la banque d'alimentation à transporter leurs boîtes de provisions à la maison.

En partenariat avec le Carlington Community Chaplaincy, nous avons acheté plus de 200 mijoteuses pour aider les familles hébergées à l'hôtel Travelodge; celles du refuge pour familles, ainsi que les personnes vivant en pension qui n'ont pas accès à une cuisine pour préparer des repas sains.



Nous avons remis plus de 1 000 articles vestimentaires par l'entremise du programme de dépannage vestimentaire.

Le dépôt de vêtements a dû fermer ses portes pendant plusieurs semaines pendant l'année pour respecter les lignes directrices sanitaires municipales et provinciales. Toutefois, le programme de dépannage vestimentaire est resté ouvert, et était plus occupé que jamais. Nous avons offert des vêtements adaptés au climat aux familles nouvellement arrivées dans notre ville; aux femmes et aux enfants fuyant une situation de violence; aux familles sans abri en raison d'un incendie; ainsi qu'aux personnes itinérantes. Nous remercions les bénévoles de Footwear4Kids qui se sont occupés des livraisons.



« J'aime aider les gens. Je suis heureux lorsque je viens ici et je donne en retour à ma communauté. J'aime la gentillesse du personnel et des bénévoles, et j'ai hâte de venir au centre chaque semaine. » – adaptation des propos d'un bénévole



IMPACT 2020

Nous avons accueilli plus de 2 100 personnes au dépôt pour bébés, ce qui constitue une augmentation de 40 % comparativement à 2019.

Nous n'avions pas suffisamment de couches de grandeur 4, 5 et 6 sur nos tablettes ni d'aliments pour bébés. Une chose était claire : il était très difficile d'utiliser autre chose que des couches jetables et des aliments préparés dans une chambre d'hôtel. Nous offrions régulièrement des aliments pour bébés, des couches et des articles de soins personnels – comme du shampoing et des produits d'hygiène féminine – aux familles hébergées à l'hôtel Travelodge en plus des boîtes de provisions que nous leur livrons.



Nous avons remis des sacs à dos et des articles scolaires à 125 enfants, ainsi que des Chromebooks à 20 enfants.

Les enfants qui n'avaient pas accès à la technologie pour poursuivre leurs études virtuellement pendant la pandémie étaient désavantagés. Bien que les écoles prêtassent des Chromebooks aux enfants, ceux-ci devaient les remettre à leur retour en salle de classe. Certains devaient rester plus tard pour utiliser les ordinateurs de l'école et se fier au transport public, le soir, pour retourner à la maison, ou devaient se rendre à la bibliothèque les soirs et les fins de semaine pour terminer leurs devoirs et leurs projets. Plusieurs d'entre eux n'arrivaient pas à terminer leurs devoirs, car leurs parents n'avaient pas les moyens de couvrir les frais de transport par autobus pour se rendre à la bibliothèque. Certains enfants plus âgés, eux, devaient veiller sur leur fratrie les soirs et les fins de semaine, car les parents étaient au travail. L'accès à un Chromebook à la maison a fait toute une différence : les enfants à risque avaient accès à la technologie nécessaire pour réussir à l'école. Grâce à une subvention de la Columbus Club-Council 485 Charitable Foundation et à notre partenariat avec le Reach Centre, nous avons remis 20 Chromebooks soit par l'entremise des écoles ou de programmes d'aiguillage d'autres organismes partenaires du secteur.



TELEMENT DE PERSONNES À REMERCIER !

Sans vous, nous n'aurions pas été en mesure d'accomplir nos réalisations.

Nous remercions sincèrement les innombrables personnes et organismes qui nous ont aidés.

NOUS LEVONS NOTRE CHAPEAU à :

- ⇒ **Logement communautaire d'Ottawa** de nous permettre d'utiliser les unités 20 et 22 du 1100, rue Medford;
- ⇒ **Ville d'Ottawa** de nous permettre d'utiliser le Centre communautaire Bellevue pour cuisiner et servir des repas;
- ⇒ **La banque d'alimentation d'Ottawa** de nous avoir fourni environ 2 millions de dollars en aliments.

Vous trouverez une liste complète de nos partisans et commanditaires à la page 8, mais nous souhaitons remercier principalement ces gens remarquables qui nous ont aidés en 2020.

Livraison Mattress Mart!

Au début de la pandémie, de nombreux détaillants, comme Mattress Mart, ont dû fermer leurs portes temporairement. Au lieu de mettre à pied ses livreurs et livreuses, Mattress Mart a cherché d'autres façons de les garder à l'emploi tout en donnant en retour à sa communauté. C'est à ce moment que l'entreprise a collaboré avec le Centre familial Caldwell. Les livreurs et livreuses s'occupaient de livrer des provisions aux familles deux fois par semaine, ce qui nous a permis d'étirer encore plus nos ressources pour répondre à la demande croissante.



Patrouille des baies

Flo, Madi et Tam ont cueilli et vendu des framboises pour amasser des fonds pour le programme Chromebooks pour enfants.

Masques en tissu gratuits à Ottawa

Des couturiers et couturières bénévoles ont donné de centaines de masques de diverses grandeurs aux clients et clientes de la banque d'alimentation et du programme de repas.



NOS PARTISANS



Ottawa Food Bank
La Banque d'Alimentation d'Ottawa



OTTAWA
COMMUNITY
FOUNDATION



United Way
Centraide
Ottawa



Paroisse St Elizabeth



Un don
d'espoir
pour la vie



TELUS Friendly
Future Foundation



Trinity United
Spirit Matters!



Funded by the
Government
of Canada

Financé par le
gouvernement
du Canada

Canada



Footwear 4 Kids

Collège Algonquin

Allstate du Canada, Compagnie d'assurance
Amazon

École publique de Broadview

Bromley Road Baptist Church

Calvin Christian Reformed Church

L'Échange Caring and Sharing

Carlington Community Association

Carlington Community Chaplaincy

Centre de santé communautaire Carlington

Centre récréatif Carlington

Christmas Cheer Foundation

Services sociaux et communautaires de la ville d'Ottawa

Loisirs et Parcs de la ville d'Ottawa

City View United Church

Coalition of Community Houses

Coalition of Day Programs

Cobbs Bakery

Columbus Club-Council 485 Charitable Foundation

Centres communautaires d'alimentation du Canada

Société canadienne des directeurs d'association

Faith Evangelical Lutheran Church

FAMSAC

Foodsharing Ottawa

Julian of Norwich Anglican Church

Kardish Health Food Centre

Kehillat Beth Israel

Kiwanis Club of Nepean Incorporated

Kiwanis Club of Ottawa West

Mazon Canada

Oblates of Mary Immaculate Lacombe Province

Oil Changers

Ottawa Carleton District School Board

Commission scolaire catholique d'Ottawa

Ottawa Humane Society

Service de police d'Ottawa

Santé publique Ottawa

Bibliothèque publique d'Ottawa

Paroisse catholique Saint-Bonaventure

Red Lobster

Rotary Club of Nepean-Kanata

Rotary Club of South Nepean

Sœurs de L'Institut Jeanne d'Arc

Van Dusen Law Office Professional Corporation

École publique W. E. Gowling

Académie Westboro

École secondaire Woodroffe

