



# RÉPONDRE À LA DEMANDE

# Récits

**des fournisseurs  
de services sociaux  
communautaires d'Ottawa**

# POURQUOI NOS RÉCITS IMPORTENT

Automne 2016

Une infrastructure sociale solide nous aide à avoir des communautés saines et contribue au bien être de tous. En menant une enquête auprès de 103 services et programmes communautaires qui reçoivent du financement de la Ville d'Ottawa, Faire compter les voix a entendu plusieurs exemples du fait que le financement ne suit pas le rythme de la demande.

Le budget préliminaire de la Ville d'Ottawa prend des mesures importantes visant à remédier à cette situation de crise :

- Un montant de 500 000 \$ sera placé dans un fonds pour aider les organismes à gérer la demande grandissante, les listes d'attente et les enjeux ponctuels.
- Un montant de 110 000 \$ sera offert aux organismes communautaires pour faire passer l'augmentation annuelle du coût de la vie de 1,5 % à 2 %.

Les récits relatés ici donne une idée de l'importance que le Conseil municipal approuve ces fonds lors du vote sur le budget final. Dites au maire et à votre conseiller municipal pourquoi vous pensez que cela importe.

Parallèlement, Faire compter les voix souhaite également s'assurer que les dépenses pour l'infrastructure sociale suivent le rythme d'autres financements municipaux. Nous demandons au Conseil municipal de collaborer avec la communauté en vue d'élaborer une stratégie d'infrastructure sociale à long terme qui répondra aux multiples besoins complexes et grandissants de la population croissante d'Ottawa

Nous remercions les fournisseurs de services sociaux communautaires de partout dans la ville ainsi que leurs clients, qui nous ont relater leur récit. Nous remercions également le Conseil municipal d'avoir pris la peine de les écouter.

## À propos de Faire compter les voix

Faire compter les voix travaille avec les décisionnaires municipaux en vue de créer une ville pour tous. Il s'agit d'une initiative menée par les résidents d'Ottawa, la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa, l'Initiative : une ville pour toutes les femmes et les partenaires communautaires. Elle continue sur la lancée du projet précédent, Faire compter les votes. Veuillez visitez [www.makingvoicescount.ca/fr](http://www.makingvoicescount.ca/fr)



# TABLE DES MATIÈRES

<b>LE PERSONNEL ET LES BÉNÉVOLES SE SURMÈNTENT POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE</b> .....	<b>4</b>
<i>Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa</i>	
<b>LES BANQUES ALIMENTAIRES RURALES S'EN SORTENT</b> .....	<b>5</b>
<i>West Carleton Food Access Centre</i>	
<b>DES GROUPES DE JEUX CHINOIS DOIVENT REFUSER DES FAMILLES</b> .....	<b>6</b>
<i>Le Centre de santé communautaire Somerset Ouest</i>	
<b>DIFFICULTÉS À MAINTENIR DES PROGRAMMES UNIQUES DANS LA COMMUNAUTÉ</b> .....	<b>7</b>
<i>Centre des services communautaires Vanier</i>	
<b>L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE EST LIMITÉ DANS LES MAISONS COMMUNAUTAIRES</b> .....	<b>8</b>
<i>Maison communautaire de Britannia Woods</i>	
<b>DES CONSEILLERS FONT L'IMPOSSIBLE POUR AIDER DES FEMMES CRIMINALISÉES</b> .....	<b>9</b>
<i>Société Elizabeth Fry d'Ottawa</i>	
<b>LES DEMANDES D'ADMISSION AUX SERVICES DE COUNSELING AUGMENTENT</b> .....	<b>10</b>
<i>Le Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest</i>	
<b>LES FRAIS ÉLEVÉS DE TRANSPORT RÉDUISENT LA QUALITÉ DE VIE</b> .....	<b>11</b>
<i>St. Luke's table</i>	
<b>DIFFICILE DE SUPPRIMER LES OBSTACLES À L'ACCÈS AUX PROGRAMMES</b> .....	<b>12</b>
<i>Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland</i>	
<b>BESOIN CROISSANT D'AIDE ADDITIONNELLE</b> .....	<b>13</b>
<i>Parrainage civique</i>	
<b>DES FEMMES FUYANT LA VIOLENCE ET INCAPABLES D'OBTENIR DES SERVICES</b> .....	<b>14</b>
<i>Nelson House</i>	
<b>MANQUE DE FINANCEMENT POUR LES SERVICES SPÉCIALISÉS</b> .....	<b>15</b>
<i>Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville</i>	

# LE PERSONNEL ET LES BÉNÉVOLES SE SURMÈNENT POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE

*Nos activités quotidiennes aident à briser l'isolement de près de 700 membres, qui y trouvent du soutien et la possibilité d'échanger avec leurs pairs.*

Il y a un noyau de bénévoles qui sont très impliqués et qui ont plusieurs responsabilités importantes, dont certaines qui devraient être exercées par des employés supplémentaires. Le besoin se fait sentir pour davantage de bénévoles, puisque ce sont toujours les mêmes qui sont présents pour aider et qui s'épuisent.

D'après Paulette, une bénévole :

Je fais du bénévolat depuis de nombreuses années au sein du Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa. Nos activités quotidiennes aident à briser l'isolement de près de 700 membres, qui y trouvent du soutien et la possibilité d'échanger avec leurs pairs. Notre organisme peut compter sur l'appui de 200 bénévoles pour bien faire fonctionner ses activités, puisque seulement trois employées à temps plein et une personne qui effectue l'entretien à mi-temps y sont salariées.

***« Le besoin se fait sentir pour davantage de bénévoles, puisque ce sont toujours les mêmes qui sont présents pour aider et qui s'épuisent. »***

Nous avons la chance de voir comment notre organisation agit comme une communauté solidaire pour nos aînés. Puisque notre organisme est assez isolé et peu accessible en autobus, certains membres et bénévoles doivent aider ceux et celles qui ne peuvent pas se rendre en voiture en leur offrant du transport.

Lorsqu'un employé est malade ou doit s'absenter, ses responsabilités reviennent aux deux autres employés et aux bénévoles disponibles. Cela a été observé



à plusieurs reprises par les membres du conseil d'administration; c'est épuisant pour ceux sur qui les responsabilités retombent.

Nous aimerions obtenir du financement afin d'engager un quatrième employé, mais les subventions sont soumises à des conditions très précises et n'incluent pas toujours une portion pour payer des salaires. Ces subventions demandent souvent la création de nouvelles activités, alors que nous avons de bons programmes pour lesquels nous avons le matériel et qui répondent aux besoins de notre communauté. Les subventions ne tiennent pas toujours compte du fait que les baby-boomers font de moins en moins de bénévolat, plusieurs ne voulant pas ou ne pouvant pas s'engager.

*Par : Julie Lizotte, coordinatrice*

# LES BANQUES ALIMENTAIRES RURALES S'EN SORTENT



*Nous avons observé une hausse de 16 % dans le nombre de familles ayant recours à la banque alimentaire par rapport à l'année passée.*

Chaque année, le nombre de clients du West Carleton Food Access Centre (WCFAC) augmente alors que les dons et le financement demeurent pareils. Le nombre de familles ayant recours à la banque alimentaire a augmenté de 16 % comparativement à l'année passée. Cela constitue 59 demandes additionnelles provenant de clients qui vivent dans des communautés rurales isolées. Si le centre n'existait pas, je ne sais pas comment certains des clients de la communauté pourraient subvenir aux besoins de leurs familles et les nourrir.

Le centre est entièrement administré par des bénévoles. Nous nous efforçons d'offrir les meilleurs services possibles avec les sources de financement dont nous disposons. Pour économiser des fonds, des bénévoles se procurent des articles en vente dans plusieurs épiceries. En collaboration avec le bureau du conseiller municipal, le Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest et une ancienne infirmière en santé publique, le centre travaille avec Canadian Tire en vue d'offrir des mijoteuses à des clients qui n'ont que des plates chauffantes, mais pas de four.

Les membres de la communauté aident le centre le plus possible, mais nous puisons toujours dans les mêmes poches limitées. Nous n'avons pas de grandes épiceries dans le comté où nous pourrions placer des

boîtes de collecte d'articles non périssables. La majorité des résidents de Carleton Ouest font leurs achats dans des magasins à Kanata et à Stittsville, qui ont des boîtes de collecte de nourritures pour des banques alimentaires dans ces collectivités. Cependant, nous ne pouvons pas mettre de boîtes de collecte dans ces grands magasins. Les bénéficiaires reçoivent donc moins de nourritures si nous n'amassons pas suffisamment de dons.

***« La nourriture que je reçois me permet d'attendre jusqu'à ma prochaine cheque de paie, de donner de quoi manger à l'école à mes enfants, ce qui les empêchent d'avoir l'estomac vide. »***

Un client a dit que : « La nourriture que je reçois me permet d'attendre jusqu'à ma prochaine cheque de paie, de donner de quoi manger à l'école à mes enfants, ce qui les empêchent d'avoir l'estomac vide. »

Nous offrons de l'aide aux personnes à faible revenu et aux personnes âgées qui reçoivent uniquement une pension de vieillesse, de même qu'aux personnes qui ne travaillent pas parce qu'ils sont malades et ont besoin que le centre leur vienne en aide jusqu'à ce qu'ils puissent se remettre sur pieds. Compte tenu de la hausse des coûts des services publics et de la vie, le nombre de travailleurs pauvres ayant besoin de notre aide a augmenté. Étant donné le peu de fonds que la ville nous accorde, il nous est difficile de répondre à la demande croissante de notre communauté rurale. La communauté à ses limites.

*Texte rédigé avec l'aide des bénévoles du West Carleton Food Access Centre, en collaboration avec Julie McKercher et Maria Friis, intervenantes communautaires au Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest.*

# DES GROUPES DE JEUX CHINOIS DOIVENT REFUSER DES FAMILLES



*Ils ont une forte demande de services, mais pas suffisamment de ressources pour répondre à toutes les demandes complexes des clients.*

Il y a une forte demande pour des groupes de jeux chinois. Parfois, nous avons entre 40 et 60 personnes dans l'un de nos emplacements avec juste un employé pour fournir le service. D'autres fois, nous devons refuser des familles, car nous avons atteint la capacité maximum de la salle.

Cette situation peut susciter de l'anxiété chez des parents qui comptent sur ce service chaque semaine pour obtenir de l'aide des travailleurs œuvrant dans le développement de la petite enfance et de leurs pairs. À la fin de chaque séance des groupes de jeux, les parents attendent souvent en ligne pour parler avec les employés des problèmes auxquelles ils font face ainsi que pour obtenir des références et de l'aide.

La petite enfance (0 à 6 ans) est l'étape la plus importante pour assurer une croissance et un développement sains et les groupes de jeux constituent un service facile d'accès qui aident les parents à déterminer les problèmes de développement et à obtenir des références. Cela permet d'économiser des coûts futurs pour le système des services sociaux et de santé.

Lilou a dit :

Je suis arrivée au Canada avec ma famille il y a cinq ans en tant que nouvelle immigrante en provenance de la Chine continentale. Mon fils avait deux ans et j'étais enceinte de ma fille. Le fait d'avoir accès au groupe de jeux chinois du Centre de santé communautaire Somerset Ouest a été un grand réconfort, car cela m'a permis d'accéder à des services sans barrières linguistiques et de créer un environnement plus confortable pour mon fils qui souffrait d'un retard de langage.

Une fois qu'il a entendu les gens parler le Mandarin, il était plus calme et a pu mieux apprendre et développer ses compétences linguistiques. De mon côté, j'ai pu communiquer avec d'autres personnes qui faisaient face aux mêmes défis et nous avons pu nous entraider alors que nous apprenions une nouvelle langue et établissions notre foyer à Ottawa.

Il n'existe pas suffisamment de ressources pour les familles chinoises dans la ville. Les familles doivent donc voyager d'un bout à l'autre de la ville pour accéder aux services. Ils ont une forte demande de services, mais pas

suffisamment de ressources pour répondre à toutes les demandes complexes des clients.

*Par : Susan Xu, travailleuse du développement de la petite enfance*



# DIFFICULTÉS À MAINTENIR DES PROGRAMMES UNIQUES DANS LA COMMUNAUTÉ

*Les besoins des résidents et résidentes augmentent et se complexifient; le budget accordé par la Ville pour les services de développement communautaire demeure inchangé depuis plusieurs années.*

Les changements aux services offerts découlent de la difficulté à obtenir du financement continu permettant de soutenir les programmes à long terme.

Même si les besoins augmentent et se complexifient, le budget octroyé par la Ville pour les services de développement communautaire demeure inchangé depuis plusieurs années. Alors nous devons dépenser beaucoup de temps et d'énergie à innover pour continuer de servir les résidents et les résidentes avec des moyens financiers réduits, et à rédiger des demandes de fonds.

D'après Marise, une bénévole :

J'ai observé plusieurs modifications dans l'offre des services au Centre des Services Communautaires Vanier depuis mon déménagement dans le quartier il y a cinq ans. Je suis impliquée depuis de nombreuses années comme bénévole à la banque alimentaire Partage Vanier, ainsi qu'aux cliniques d'impôt. Avec les années, j'ai vu la demande pour ces deux services augmenter et par conséquent, les files d'attente allonger. Cette année, nous avons rempli plus de 500 déclarations de revenus pour des gens du quartier, principalement avec l'aide de bénévoles.

Comme beaucoup d'autres parents lors de la rentrée, j'apprécie avoir accès au dépannage alimentaire de Partage Vanier. Ce service me permet de consacrer une partie de mon budget du mois aux nécessités liées à la rentrée scolaire de mes deux enfants. Nous observons par contre que les dons à la banque alimentaire sont moindres durant la période estivale. La hausse des



**« Lorsque le centre reçoit une réponse négative des bailleurs de fonds, nous devons parfois faire le choix douloureux de sélectionner certains programmes qui ne seront pas renouvelés. »**

coûts dans les épiceries fait en sorte qu'il y a moins de dons, et une plus forte demande. Les résidents et résidentes ont donc accès à une moins grande variété d'aliments pour aider à garnir les repas de leur famille.

Lorsque le centre reçoit une réponse négative des bailleurs de fonds, nous devons parfois faire le choix douloureux de sélectionner certains programmes qui ne seront pas renouvelés. Nous tentons alors d'éviter de mettre fin aux services qui ne sont pas offerts ailleurs dans la communauté.

*Par : Helena Arruda, directrice des services de counseling et de développement communautaire*

# L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE EST LIMITÉ DANS LES MAISONS COMMUNAUTAIRES



*Mon poste est uniquement temporaire et à temps partiel. Les maisons communautaires à Ottawa ne disposent pas des ressources nécessaires pour effectuer cet important travail d'engagement communautaire.*

Lorsque j'ai joint le Conseil de la Maison communautaire de Britannia Woods, j'ai appris qu'elle ne disposait pas de financement continu pour l'engagement communautaire. Comme je fais partie de la communauté depuis longtemps, les gens ont confiance en moi. Les résidents me parlent du manque de sentiment d'appartenance à la communauté, étant donné que les gens ne se connaissent pas, ne participent pas à la communauté et ont des conflits entre voisins.

Les maisons communautaires ont besoin de financement additionnel pour l'engagement communautaire afin d'augmenter leurs heures de service et leur accessibilité, de créer des occasions pour les adultes de se réunir et d'offrir de l'aide, particulièrement dans le cas des

gens qui doivent relever les défis complexes auxquels de nombreuses personnes et familles font face.

Grace à un financement temporaire, la Maison Communautaire Britannia Woods a pu m'embaucher comme agente d'engagement communautaire à temps partiel pour offrir un groupe aux adultes. Un engagement positif et constant à l'aide du groupe a permis aux gens de s'épanouir, d'établir des rapports de confiance, de demander de l'aide et de participer à la vie communautaire autour d'eux. Le groupe contient tout un éventail de groupes culturels. Ce qui leur a permis de mieux se comprendre, de réduire les conflits et d'améliorer les relations entre voisins. Les gens se connaissent maintenant et parlent à leurs voisins du groupe, de ce qui se passe dans la communauté et échangent des ressources; la communauté est comme un foyer.

Nous avons plusieurs exemples de façons dont ce groupe a aidé des parents. Comme l'a dit une des femmes du groupe : « En tant mère monoparentale, la communauté est devenue pour moi et mes enfants une famille dont nous avons grandement besoin. »

Mon poste est uniquement temporaire et à temps partiel. Les maisons communautaires à Ottawa ne disposent pas des ressources nécessaires pour effectuer cet

***« En tant mère monoparentale, la communauté est devenue pour moi et mes enfants une famille dont nous avons grandement besoin. »***

important travail d'engagement communautaire. Les maisons communautaires ont habituellement des employés à temps plein qui gèrent des programmes et effectuent les travaux administratifs. Il est difficile de participer à l'engagement communautaire tout en offrant l'aide dont les résidents ont grandement besoin. Pour des raisons de sécurité, c'est difficile d'ouvrir une maison communautaire régulièrement lorsque nous n'avons qu'un employé sur place.

Les maisons communautaires peuvent avoir plus d'effets positifs sur la communauté, mais sont limitées en raison du manque de financement.

*Par : Diana Belghali, travailleuse d'engagement communautaire*



# DES CONSEILLERS FONT L'IMPOSSIBLE POUR AIDER DES FEMMES CRIMINALISÉES



*Nous faisons de notre mieux, mais avons désespérément besoin de financement additionnel pour embaucher d'autres conseillers afin de répondre à la demande.*

Comme dans le cas de nombreux organismes à but non lucratif, nous manquons de ressources à la Société Elizabeth Fry. Nos clients sont des femmes âgées de 18 ans et plus qui ont eu affaire au système de justice pénale ou qui sont susceptibles d'avoir des démêlés avec la justice. La majorité des femmes qui sollicitent nos services indiquent avoir vécu des traumatismes dans leur vie. En raison du manque de financement, nous avons de la difficulté à répondre à leurs besoins.

Nous avons actuellement deux conseillers travaillant à temps plein et un travaillant à temps partiel. Les secteurs du programme comprennent les suivants : le traumatisme, la régulation émotionnelle (maîtrise de la colère), la prévention de vols, la dépendance et la prévention de rechutes, ainsi que des programmes pour les femmes dans l'industrie du sexe. Nous avons également un agent de logement et un conseiller pour les jeunes qui jouent le rôle de gestionnaires de cas.

Notre personnel dessert environ 4 000 clients, dont plusieurs qui participent à des séances de consultations continues. En raison de la forte demande, nous plaçons les nouveaux clients sur une liste d'attente, alors que nous nous efforçons d'aider les gens aussi rapidement que possible. Les consultations de groupe, qui durent huit semaines, sont souvent complètes (25 à 30 personnes). Ce qui crée la nécessité d'avoir deux groupes en même temps.

Nous devons placer la majorité des gens dans des séances de groupe, car nous n'avons pas la capacité nécessaire pour offrir des consultations individuelles à long terme. Les clients nous demandent continuellement des consultations individuelles afin que nous puissions répondre à leurs besoins spécifiques. Cependant, nous n'avons que les

ressources nécessaires pour rencontrer un petit nombre de femmes en séances individuelles. Nous faisons de notre mieux, mais avons désespérément besoins de financement additionnel pour embaucher d'autres conseillers afin de répondre à la demande.

Par : Maria Chiru, directrice des programmes les adultes et les jeunes

**« La majorité des femmes qui sollicitent nos services indiquent avoir vécu des traumatismes dans leur vie. En raison du manque de financement, nous avons de la difficulté à répondre à leurs besoins. »**

# LES DEMANDES D'ADMISSION AUX SERVICES DE COUNSELING AUGMENTENT

*Le nombre de demande a doublé, mais le nombre de personnel pour y répondre demeure pareil.*

Le nombre de clients qui reçoivent des services de counseling au Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest a augmenté de 57 % depuis 2011. Toutefois, le financement accordé pour ce service demeure le même. La demande a doublé, mais le nombre de personnel demeure le même.

Auparavant, les clients pouvaient obtenir un rendez vous dans un délai de deux semaines. Maintenant, ils doivent attendre au moins 3 à 5 semaines. Le personnel retournait les appels dans un délai de 24 heures ou moins. Maintenant, ça peut leur prendre jusqu'à 72 heures. Dans une journée, il y a eu 8 personnes en crise qui se sont présentées sans rendez vous et 30 appels. Pour les personnes qui souffrent pendant une longue période, cela peut aggraver leurs problèmes de santé mentale.

Nos conseillers hautement qualifiés et compatissants ne peuvent pas répondre à la demande grandissante. Parfois, ils ont le sentiment de bousculer les clients sachant qu'il y en a d'autres qui attendent leur tour.

Nous avons apporté des changements pour tenter de répondre à la demande grandissante. Nous avons diminué les heures disponibles pour les consultations sans rendez vous pour nous permettre d'avoir plus de consultations sur rendez vous. Nous réaiguillons les clients qui vivent en dehors de notre région. Nous avons établi des partenariats avec des organisations, des bénévoles qualifiés et recherchons activement des étudiants pour aider les clients. Notre gestionnaire de programme et le personnel qualifié d'autres services offrent des consultations en situation de crise comme service de support.

Nous avons atteint un point critique et avons dépassé notre capacité. Bien qu'un financement supplémentaire pour répondre à la demande grandissante de



services permettrait de contenir la crise immédiate grandissante, les pressions exercées partout dans le système contribuent également à la situation. Les listes d'attente pour les consultations à long terme sont

plus longues, ce qui engendre plus de demandes pour des consultations à court terme et en situations de crise. Compte tenu de l'augmentation du coût de la vie, le manque de logements abordables et l'augmentation du prix de la nourriture, le salaire minimum ne suffit pas pour payer les besoins essentiels.

***« Il s'agit d'une solution de fortune et nous répondons aux besoins des gens qui la demande, mais il y a une épidémie de gens qui n'arrivent pas à joindre les deux bouts. »***

Il s'agit d'une solution de fortune et nous répondons aux besoins des gens qui la demande, mais il y a une épidémie de gens qui n'arrivent pas à joindre les deux bouts. Cela a des répercussions sur la façon dont les familles interagissent ainsi que sur l'itinérance chez les jeunes. Cela joue un rôle dans l'augmentation de l'anxiété que nous avons observée au cours des cinq dernières années.

Texte rédigé en collaboration avec : Cathy Lawery, conseillère des services de consultation et Maria Friis, intervenante communautaire, qui possèdent ensemble 30 années d'expérience au centre.

# LES FRAIS ÉLEVÉS DE TRANSPORT RÉDUISENT LA QUALITÉ DE VIE

*Nous pouvons voir les répercussions des frais élevés de transport sur les personnes qui viennent nous voir, mais ne disposons pas des ressources nécessaires pour les aider.*

Comme la majorité des bénéficiaires de l'aide sociale ne peuvent pas payer les frais de transport en commun une fois qu'ils ont payé leur loyer, leur nourriture et leurs besoins essentiels, nous recevons tous les jours de demandes de billets d'autobus à la St Luke's table. Malheureusement, nous ne disposons pas des ressources nécessaires pour offrir des billets d'autobus. Une fois par année, la ville envoie un courriel et nous demandons des billets d'autobus. Le nombre de billets que nous recevons est le nombre dont nous disposons pour l'année. Nous n'en avons habituellement plus à partir de mai.

**« Nous avons actuellement un participant qui a trouvé un emploi, mais qui ne peut pas payer les 2 billets d'autobus nécessaires pour s'y rendre. »**

Lorsque les gens ne peuvent pas payer le transport en commun, ils ne peuvent pas se rendre à leur rendez vous médical ou de santé mentale, profiter des possibilités d'emploi ou de bénévolat, aller à l'épicerie ou à la pharmacie ou se rendre à rendez vous pour visiter des logements. En raison de manque d'options de transport, nos participants ne peuvent pas accéder à des ressources communautaires importantes ou répondre à des besoins essentiels, comme aller à l'épicerie, participer à des programmes d'aides alimentaires ou se procurer des produits hygiéniques.

Cela limite leur capacité à communiquer avec des professionnels, ce qui a des répercussions négatives sur leur qualité de vie.

Nous avons actuellement un participant qui a trouvé un emploi, mais qui ne peut pas payer les 2 billets d'autobus nécessaires pour s'y rendre. Le manque de moyens de transport a de plus grandes répercussions sur ceux qui sont isolés ou à mobilité réduite. Comme une personne doit avoir neuf rendez vous médicaux par mois pour obtenir un laissez passer dans le cadre du programme d'aide sociale, de nombreuses personnes ne sont pas éligibles.

À la St Luke's Table, nous pouvons voir les répercussions des frais élevés de transport sur les personnes qui viennent nous voir, mais ne disposons pas des ressources nécessaires pour les aider.

Par : Shea Kiely, directrice exécutive



# DIFFICILE DE SUPPRIMER LES OBSTACLES À L'ACCÈS AUX PROGRAMMES



*De beaux programmes ont été mis en place par les différents paliers gouvernementaux, mais en réalité, les barrières sont grandes pour que les gens qui en ont besoin y aient accès*

Je fais partie de l'équipe du Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland depuis près de dix ans en tant qu'intervenante à l'accueil. Notre petite équipe et le budget limité alloué par la Ville ne nous permettent pas d'offrir tous les programmes et services que nous aimerions fournir afin de répondre aux besoins de nos résidents et résidentes.

Nous souhaitons mettre sur pied une cuisine collective pour les jeunes, mais nous n'avons pas de maison

de quartier où loger cette initiative, ni les ressources financières pour engager du personnel pour s'en occuper. Le projet ne peut donc pas se concrétiser.

De beaux programmes ont été mis en place par les différents paliers gouvernementaux, mais en réalité, les barrières sont grandes pour que les gens qui en ont besoin y aient accès. Plusieurs personnes de la collectivité n'ont pas les moyens de payer leurs déplacements en autobus, mais ne sont pas admissibles au programme du laissez-passer communautaire. Auparavant, nous pouvions prendre la liberté de les dépanner en leur offrant des billets d'autobus. Maintenant, nos ressources financières sont tellement limitées qu'on ne peut plus en donner à tous ceux qui en ont vraiment besoin et qui nous font la demande.

Notre travail à l'accueil s'alourdit avec les années. Il faut prendre de plus en plus de temps pour accompagner les résidents et résidentes qui ont des problématiques de santé mentale complexes en plus

d'autres besoins essentiels. Il n'est pas possible de simplement orienter ceux qui nécessitent de réels suivis; nous devons aussi faire de la défense de droits avec eux. Notre travail n'est pas reconnu à sa juste valeur et le salaire que nous recevons n'augmente à peu près pas; c'est épuisant. Des intervenants d'expérience qui aiment leur emploi et qui ont un bon lien avec la communauté quittent le centre pour accéder à de meilleures conditions de travail ailleurs.

*Par : Tracy Pressé*

***« Nos ressources financières sont tellement limitées qu'on ne peut plus en donner à tous ceux qui en ont vraiment besoin et qui nous font la demande. »***

# BESOIN CROISSANT D'AIDE ADDITIONNELLE



*Les temps d'attente plus longs fait qu'il est plus difficile de jumeler efficacement les bénévoles et les clients.*

Au Parrainage civique d'Ottawa, notre programme principal a pour but de jumeler nos clients avec des bénévoles. Ce programme existe depuis les années 70 alors que d'autres programmes ont apparu et disparu, parfois pour des raisons de financement.

Nous nous efforçons continuellement d'améliorer le programme.

Notre but est d'établir des liens d'amitié à long terme entre ceux qui souffrent de troubles physiques, mentaux, développementaux et traumatiques (amis) et les bénévoles (parrains). Le temps d'attente s'élève en moyen à deux ans. Toutefois, il a augmenté à trois ans. Notre liste d'attente s'est également allongée. Nous demandons à nos bénévoles de prendre un engagement d'au moins un an. Le recrutement, la formation et la conservation des bénévoles représentent un défi continu.

***« Il s'agit d'une expérience enrichissante. J'attends un nouveau jumelage depuis longtemps et l'attente me fruste vraiment. »***

Ce programme permet à nos clients d'établir des relations et des liens d'amitié qu'ils n'auraient pas nécessairement formés avec des professionnels rémunérés. Nous essayons de jumeler les gens en fonction de leur compatibilité plutôt que selon le principe du premier arrivé, premier servi, et ce, afin d'encourager les liens d'amitié. Lorsque des amis attendent longtemps pour que nous leur trouvons le parrain idéal, cela peut parfois avoir un effet négatif sur eux.

D'après Marsha :

Je n'ai jamais pu voir et j'ai été aveugle toute ma vie. J'ai développé des troubles en grandissant et souffre de syndrome post-traumatique. Le programme aide les gens. J'ai recours à leurs services depuis les années 70 et j'ai été jumelé à trois reprises. Certains de mes jumelages ont duré des années. Ils m'ont aidé avec des activités quotidiennes, comme aller à des rendez vous ou me rendre chez le dentiste ou chez mon psychiatre. Nous avons fait de nombreuses activités comme le magasinage et aller aux restaurants, au centre des sciences et aux jeux de sport. Il s'agit d'une expérience enrichissante, car cela m'a permis de me rendre à des endroits que je n'avais jamais visités.

J'attends un nouveau jumelage depuis longtemps et l'attente me fruste vraiment. Parfois, je sors avec mon époux et son parrain, mais c'est difficile de trouver des activités à faire ensemble. Entre-temps, j'essaie

d'autres programmes et participe à une équipe de quilles pour aveugles ainsi qu'à la chorale du Centre les bons compagnons pour les personnes âgées. J'utilise les services de Para Transpo pour me déplacer. C'est frustrant de me rendre à mes activités lorsque l'autobus est en retard ou qu'il y a confusion. En règle générale, ces services sont importants et j'espère être jumelé bientôt.

Un jumelage réussi a non seulement un effet positif sur les amis, mais également sur ceux qui les entourent et la communauté dans son ensemble.

Par : Doug McKenzie, travailleur social

# DES FEMMES FUYANT LA VIOLENCE ET INCAPABLES D'OBTENIR DES SERVICES

*Il n'est jamais facile de refuser un client, mais il s'agit hélas d'une réalité.*

À la Nelson House, nous devons refuser des femmes tous les jours. Nous avons des programmes et des aides en place, mais ils ne suffisent pas pour répondre à la demande. L'année dernière, nous avons reçu 793 appels de personnes en situation de crise au cours de l'année. Dont 327 qui avaient besoin d'un refuge et que nous n'avons pas pu aider. Nous avons dû les réaiguiller ailleurs pour ce service.

Nous faisons notre possible pour les référer à d'autres organismes et services, mais lorsque nous appelons d'autres refuges pour les femmes victimes de violence, ils sont habituellement déjà remplis. Nous appelons ensuite les refuges de la Ville d'Ottawa qui sont souvent remplis également. Donc, ces femmes finissent souvent par séjourner dans des motels, ce qui s'avère dangereux pour elles.

Un séjour dans un motel isole ces femmes qui sont déjà vulnérables. Idéalement, elles devraient être en sécurité et protégées dans un endroit avec un personnel présent 24 heures par jour, de la sécurité, de la nourriture et des services de consultation – une place où on peut répondre à tous leurs besoins.

Il n'est jamais facile de refuser une personne, mais il s'agit hélas d'une réalité.

Nous recourons de plus en plus aux services de notre agent de soutien à la transition, car l'abus ne constitue pas le seul problème. Nous faisons face à de nombreux enjeux, comme la pauvreté, les problèmes de santé mentale et la toxicomanie. Les employés doivent acquérir de nouvelles compétences pour tenter de répondre à ces besoins, car il n'existe pas suffisamment de programmes d'aide dans la communauté et parfois l'attente pour obtenir des services peut aller jusqu'à deux ans.

D'une certaine façon, nous avons l'impression d'acculer ces femmes à l'échec parce qu'elles



***« D'une certaine façon, nous avons l'impression d'acculer ces femmes à l'échec... mais pas l'aide dont elles ont besoins pour réussir dans leur nouvelle situation de vie indépendante.. »***

passent par le système de refuges, obtiennent un logement, mais pas l'aide dont elles ont besoins (p. ex. des soins de santé mentale) pour réussir dans leur nouvelle situation de vie indépendante. Certaines femmes restent dans des relations abusives, car c'est plus facile que de vivre dans la pauvreté et d'attendre pour obtenir des services.

J'espère que tous les ordres du gouvernement réaliseront qu'il faut augmenter l'aide aux femmes et aux enfants fuyant une situation d'abus. C'est frustrant et triste de réaliser qu'une femme fuyant une situation d'abus ne peut pas obtenir les services dont elles ont besoin.

*Par : Keri Lewis, directrice exécutive*

# MANQUE DE FINANCEMENT POUR LES SERVICES SPÉCIALISÉS

*Le centre n'a pas le budget pour embaucher un intervenant spécialisé dans les problématiques de santé mentale et de toxicomanie.*

Je suis intervenante à l'accueil du Centre des ressources communautaires de la Basse-Ville. Nous essayons d'offrir des services adaptés à tous les résidents et résidentes qui fréquentent le centre, mais plusieurs barrières nous empêchent de vraiment aider les personnes qui ont des problématiques de santé mentale et de toxicomanie. Le centre n'a pas le budget pour embaucher un intervenant spécialisé dans ces domaines.

Nous aiguillons les clients vers des organismes partenaires, mais ils ont souvent eux mêmes des listes d'attente et les résidents et résidentes doivent aller à l'extérieur du quartier pour recevoir le service. Cela peut s'avérer difficile pour les personnes qui ont des problèmes de mobilité ou qui ne peuvent pas déboursier les frais d'un billet d'autobus et encore moins d'un taxi. L'accès à un psychologue ou à un psychiatre nécessite la référence d'un médecin, mais plusieurs d'entre eux n'ont pas de médecin de famille. Quand ils arrivent à

avoir une référence, ils se butent au problème de la liste d'attente de plusieurs mois avant de rencontrer les spécialistes.

Nous croyons qu'il faudrait un travailleur social spécialisé dans ce secteur pour aider les résidents pendant qu'ils attendent de recevoir les services spécialisés. Ce manque de financement pour des services spécialisés a également des répercussions sur le reste de la

***« Ce manque de financement pour des services spécialisés a également des répercussions sur le reste de la communauté. »***

communauté. Certaines personnes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie peuvent se retrouver à la rue parce que nous ne pouvons pas leur offrir de l'aide lorsqu'elles la demandent.

Nous offrons de nombreux services pour appuyer et évaluer les besoins de résidents et, dans le cadre de mon travail, je réfère également des résidents à des services spécialisés dans la communauté. Pour des personnes atteintes de troubles concomitants, de problèmes de santé mentale et de toxicomanie, les listes d'attente sont extrêmement longues pour obtenir des services spécialisés. Il existe d'autres obstacles, comme, ne pas avoir de médecin pour les référer à un psychiatre ou ne pas posséder les fonds nécessaires pour payer les frais de transport pour chaque visite régulière. Les résidents souffrent souvent d'isolement et de désespoir en attendant de recevoir ces services. Nous offrons de l'aide continue pendant cette période de même qu'un bon nombre d'autres services qui aident à combattre l'isolement et les difficultés liées à la pauvreté.

Ce manque de financement pour offrir des services spécialisés affecte aussi le reste de la communauté. Les individus qui ont des problématiques de toxicomanie et de santé mentale se retrouvent dans la rue, car nous ne pouvons pas leur fournir d'aide lorsqu'ils en demandent.

*Par : Christina Boggia, intervenante à l'accueil*

