



# Le coup de main

## Problème de fantôme? On peut vous donner un coup de main!

Par Marie-Christine Gauthier du [Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville](#)  
(Tel que paru dans *L'Echo de la Basse-Ville*)

VOUS CROYEZ peut-être que de travailler à la réception du **Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville** ne consiste qu'à prendre des appels, à répondre aux courriels et à gérer les rendez-vous, mais je pourrais écrire un roman complet au sujet du travail à la réception. Le fait est que chaque jour est très différent. Techniquement, les journées commencent toutes de la même façon : le déverrouillage des portes de nos bureaux situés au 40 Cobourg, l'ouverture de la grille autour de la réception, l'installation des ordinateurs portatifs à la disposition du public, la vérification des messages téléphoniques et la rédaction de la liste d'employés sur place. Par la suite, la journée prend une tout autre tournure...

Le fait d'être une réceptionniste dans un centre de ressources communautaires implique de devoir accomplir plusieurs tâches : effectuer le dépannage technique, résoudre des problèmes, avoir une oreille compatissante, être humoriste, contrôler la circulation, dénicher des ressources, rédiger des traductions et défendre les droits des personnes. Il s'agit surtout d'une occasion d'aider les gens de manière concrète. Parfois, ce ne sont que de petites choses, comme de chercher un numéro de téléphone ou une adresse, imprimer des formulaires ou diriger des personnes vers une ressource. Mais souvent, il s'agit de quelque chose de plus important comme de traduire une lettre du gouvernement en termes que les gens peuvent bien comprendre, ou encore d'écouter quelqu'un qui a vraiment besoin de discuter parce qu'il se sent seul ou qu'il a passé une très mauvaise journée (ou semaine).

Il y a également des histoires qui vous brisent le cœur : des gens qui ont faim et qui n'ont pas

assez de nourriture pour eux ou leurs enfants, ou encore ceux qui n'ont pas accès à un logement stable ou dont le logement est inadéquat. Certains sont aux prises avec des problèmes de punaises de lit ou de rats, et d'autres sont incapables de trouver des ressources pour leurs enfants handicapés. Puis, il y a les demandes qui sont carrément bizarres : la personne qui demande de l'aide à cause de la présence d'un fantôme dans son immeuble; le client qui veut organiser une rencontre avec Stephen Harper, le pape (pas le pape actuel, celui qui le précède) et Barack Obama (lorsqu'il était président); ou l'interlocuteur qui veut les horaires de cinéma pour aller voir le film *Cinquante nuances de Grey*. Vous développez rapidement l'art de l'écoute avec attention — tout en gardant votre sérieux — peu importe ce que les gens vous disent. Vous apprenez également à écouter et à saisir la signification plus subtile cachée derrière la demande initiale. Il est souvent difficile pour les gens de demander directement l'aide dont ils ont réellement besoin; il peut s'écouler un certain temps avant d'en arriver à parler du vrai problème. Et lorsque les gens s'ouvrent finalement, il est important d'échanger avec eux en faisant preuve de respect, tact, discrétion et compassion.

J'adore travailler à la réception parce que j'apprécie vraiment être auprès des gens. Au fil des ans, j'ai noué des relations de confiance avec de nombreux résidents. Je les connais par le biais des écoles que nos enfants fréquentent, et aussi parce que l'on se croise à la piscine de la Basse-Ville, à la bibliothèque Rideau, à l'épicerie ou aux réunions communautaires, car j'habite moi-même dans le coin. Mais surtout, j'ai appris à les connaître grâce à nos discussions lorsqu'ils attendent de rencontrer



Marie-Christine Gauthier à la réception du CRCBV

un de nos travailleurs sociaux ou organisateurs communautaires. **Être une réceptionniste, c'est un peu comme être une serveuse de bar** : les gens vous confient des choses. Ils me parlent de leurs familles, de leur travail, de leurs études et des autres choses qui se passent dans leur vie. Nous discutons par exemple de problèmes de santé et des ressources disponibles pour un enfant qui a des problèmes à l'école. Nous échangeons également nos remèdes maison contre les petits ennuis de santé, ainsi que nos conseils de cuisine! Œuvrer à titre de réceptionniste au Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville me pousse à utiliser mes compétences et ma créativité de façon quotidienne. Cela me donne l'impression de redonner à la communauté et de faire une différence. Je me considère comme étant privilégiée de pouvoir faire un travail important, au sein de ma communauté, avec des gens que je respecte, et pour une organisation qui possède une mission et des valeurs auxquelles je m'associe.

Consultez notre site Web [www.crcbv.ca](http://www.crcbv.ca)  
pour en apprendre davantage

## BESOINS DE DONNS

AIDEZ-NOUS à appuyer les résidents de notre quartier. Veuillez déposer vos dons la Maison communautaire (145 Beausoleil):

### NOURRITURE:

- Thon, jambon, poulet
- Soupe, légumes en crème et ragoût
- Céréales et avoines
- Beurre d'arachides
- Thé & café
- Farine
- Épices et collations
- Lait en poudre

### VÊTEMENTS:

- Souliers (espadrilles et bottes)
- Robes, bijoux, sacoches
- Gilets, chemises et autres items pour hommes
- Produits de toilette
- Couches pour adultes



**MERCI aux employés de CISCO pour leur généreux don à notre banque alimentaire!**

# L'ENJEU

## L'isolement social



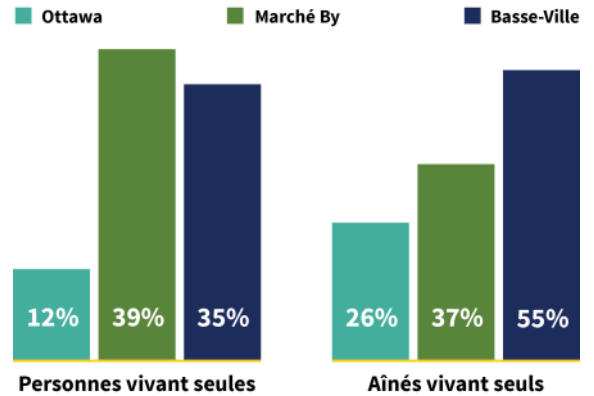
LE QUARTIER DE LA BASSE-VILLE représente celui qui est le plus densément peuplé dans la ville d'Ottawa, et plus de 50 % de ses 14 000 résidents vivent dans des tours d'habitation. Dans ce contexte, vous pourriez penser que les gens de la Basse-Ville sont à la recherche de paix, de calme et de moments seuls. Mais tout comme il est possible de se retrouver seul au beau milieu de la nature sauvage et de ne pas se sentir isolé, le contraire est aussi vrai! Il est tout à fait possible de vivre à proximité **de centaines et même de milliers de personnes, et de se sentir comme** si on n'avait personne à qui parler.

Lorsque nous prenons en considération d'autres éléments, nous réalisons que l'isolement social et, plus important encore, les sentiments liés à l'isolement social (par exemple, la solitude) représentent des enjeux très préoccupants pour notre communauté.

Au sein de la Basse-Ville, environ 58 % des ménages sont composés d'une seule personne, comparativement à la moyenne d'Ottawa qui est de 28 %. Plus de 45 % des aînés de la Basse-Ville vivent seuls, tandis que la moyenne d'Ottawa se situe à 26 %. Le fait que la Basse-Ville compte une proportion beaucoup plus élevée de personnes vivant avec un faible revenu signifie qu'il y a de nombreux résidents pour qui il est difficile de se payer plusieurs des activités qui aident à briser l'isolement. Ajoutez à cela les barrières linguistiques et culturelles auxquelles sont confrontés les réfugiés ou les immigrants récemment arrivés, ainsi que les problèmes de mobilité, et il est facile d'en arriver à la conclusion que certaines personnes peuvent se sentir très seules.

Le lien qui existe entre l'isolement social et les répercussions négatives sur la santé et la qualité de vie est clair. De la même façon qu'il est évident que les personnes à faible revenu et les aînés sont parmi les gens les plus vulnérables à l'isolement social. Parallèlement, « Le fait d'entretenir des relations sociales a une incidence positive sur la santé physique et mentale, et sur le bien-être général. » Comme le fait remarquer un professeur de psychologie : « Les humains sont programmés pour interagir les uns avec les autres, surtout en période de stress. Lorsque nous traversons une épreuve difficile, le manque de soutien émotionnel et de liens d'amitié peut contribuer à accroître notre anxiété et à nuire à nos capacités d'adaptation. »

### L'isolement social dans la Basse-Ville



**96 %** des clients se sentent respectés

**88%** des clients se sentent plus connectés à leur communauté grâce à leur participation aux activités offertes par le CRCBV

## NOTRE RÉPONSE

AU CRCBV, nous nous efforçons de créer des environnements chaleureux et accueillants qui sont accessibles à tous. Qu'il s'agisse de participer à l'un de nos groupes de jeux destinés aux jeunes enfants et à leurs parents, d'être accueilli par une personne souriante à la réception, de déjeuner ou de dîner gratuitement à la maison communautaire située sur la promenade Beausoleil, de prendre part à une activité communautaire au parc Jules-Morin, ou de discuter avec l'un de nos conseillers, nous veillons à ce que tous les résidents soient écoutés et respectés. Nos sites et nos programmes constituent des espaces où les résidents peuvent communiquer entre eux et bâtir un sentiment d'appartenance avec leur quartier.

« [Le Centre est] comme notre maison... [Je] ne sais pas comment je pourrais m'en sortir sans votre aide. J'ai toujours obtenu de l'aide, et on ne m'a jamais tourné le dos. Je suis tellement reconnaissant. »

- un résident de la B-V

**MERCI à la ZAC du Marché By d'offrir les profits du concours annuel de ragout au CRCBV!**



Fest-Hiver2018

### Points saillants du CRCBV

- **Nouveaux groupes de jeu multiculturels:** à partir du 14 mars (pour 10 semaines), tous les mercredis, nous offrons des groupes de jeux en **arabe** et en **somali** dans notre salle de Petite Enfance, au 40, rue Cobourg.
- **Festival Arts en Folie!:** Le vendredi 25 mai, les enfants, jeunes et aînés de la Basse-Ville partageront des chansons, vidéos, poésie et danse résultant du programme de MASC. Le spectacle gratuit sera à 18h au Patro.
- **Café rencontre:** Les locataires du **160, rue Charlotte** sont invités d'assister à un café social, de 10h à 11h30 le premier mardi de chaque mois.
- **Souperlucieuse! :** Tous les lundis de 13h30 à 15h30 à la Maison communautaire venez manger soupe, breuvage, pain et dessert.

**Tous nos programmes sont GRATUITS!**

**Un GRAND merci aux bénévoles de Fest -Hiver qui ont contribué au succès de l'événement! MERCI de nous avoir décerné le Prix Suzanne Pinel et pour le généreux don de livres pour nos programmes de la Petite Enfance et activités parascolaires pour jeunes.**