

Rapport annuel 2017-2018



Le Centre d'aide 24/7
Cahier de la 31^e Assemblée générale annuelle

Section 1

Mots de bienvenue

Bienvenue à tous,

Le centre d'aide 24/7, c'est toujours un lieu au cœur de notre communauté, un secret bien gardé, mais dont on entend parler un peu partout. De nombreuses fois, j'ai entendu mentionner le nom du centre d'aide 24/7 dans du covoiturage, dans la rue, dans une sortie.

En travaillant cette année dans le recrutement de membres, nous faisons encore face à une réalité: la difficulté des gens de devenir membre suite à leur passage au centre. C'est souvent des années plus tard que les gens reviennent s'informer. Cela assure toutefois un soutien indéfectible et à la fois difficile à mesurer dans la communauté. Cela fait deux années de suite que nous nous voyons proposer des levées de fonds par la communauté, l'an dernier par la SQ et cette année par l'échelle du monde. C'est toujours une belle surprise de voir les gens venir nous proposer leur appui et c'est un très beau témoignage des services rendus à Gatineau.

Cette reconnaissance du centre par la communauté avant tout est due au travail de nos intervenants sur le plancher. Ces derniers combinent avec toutes sortes de situations le jour et la nuit et avec les changements que le CA et les cadres de gestion leur lancent. C'est grâce à vous que nous, le CA, défendons encore la mission du centre, son autonomie, ainsi que la qualité et l'aspect holistique de ses services.

Il y a eu encore beaucoup de changements dans les cadres de gestion cette année et tous nous ont apportés quelque chose. Je pense que la dynamique de l'équipe de gestion s'annonce florissante. Nos remerciements à Marthe Carle, Daniel St-Jean et Karine Germain.

Le CA a aussi eu à composer avec le départ de deux de ses membres dévoués : Marc Gauthier et Geneviève Gratton. Un merci spécial à tous les deux pour les nombreuses heures qu'ils ont mis à faire du démarchage et du soutien en tant que présidente et vice-président.

Je tiens à souligner aussi mes coéquipières qui demeurent soudées à travers tous ces changements très exigeants pour un CA. C'est beaucoup de sacrifices de fins de semaine et de soirs tour à tour changeants, de déplacements au centre ou chez Desjardins, des appels, etc.

À Monique qui a su embarquer rapidement dans son rôle de secrétaire, à Annabelle pour s'être déplacée pour les rencontres des finances, Nadia pour son implication dans le comité d'embauche et France pour son soutien constant par téléphone et ses nombreux déplacements.

Bonne assemblée!

Audrey Giguère-Marchal
Présidente du Conseil d'administration

section 5

Rapport annuel d'activités

Les réalisations du Conseil d'administration

- 1- Assurer le suivi du plan triennal;
- 2- Renégocier une nouvelle entente de financement avec le CISSSSO ;
- 3- Assurer une saine gestion des finances de l'organisme;
- 4- Appuyer la direction et l'équipe de gestion;
- 5- Adopter et suivre les cibles budgétaires de l'organisme;
- 6- Participer à certains événements importants pour le Centre;
- 7- Trouver de nouveaux membres pour alimenter notre vie associative.

Les réalisations de l'équipe de gestion

1- Avoir atteint 65% des vingt cibles du plan triennal proposées et adoptées par le Conseil en janvier 2016.

Ce plan triennal comporte nos grands objectifs stratégiques et transversaux qui guident nos actions quotidiennes. Quatre de ces vingt objectifs ont été atteints à 100% et les seize autres continueront à cheminer, certains plus facilement que d'autres, à cause du contexte extérieur sur lequel nous avons moins d'emprise. Dans le contexte, nous sommes quand même satisfaits du niveau d'atteinte. Il faut aussi tenir compte que de nouveaux objectifs transversaux se sont ajoutés en cours de route à ceux déjà nombreux du plan triennal.

2- Nouvelle entente de financement de deux ans avec le CISSSO

Depuis le constat d'un déficit structurel (+ ou - 100 000,00 \$ par année), en mars 2016, nous espérions une bonification, par le CISSSO, du financement annuel du Centre. Des discussions se sont donc entamées avec eux à ce moment. Par contre, dès l'automne suivant, la rigueur budgétaire du Gouvernement du Québec venait priver le CISSSO de toute marge de manœuvre en matière de budget récurrent. Ce n'est finalement qu'en février dernier que le CISSSO venait, in extremis, assurer notre financement pour les deux prochaines années. Toutefois, l'aide supplémentaire consentie n'est pas de nature récurrente ce qui nous replacera devant le même dilemme que cette année. Nous avons donc gagné du temps mais notre pérennité ne sera assurée qu'avec l'ajout de 150 000 \$ (en 2020) au financement de base actuellement garantie de 700 000,00 \$.

3- Avoir poursuivi l'assainissement de nos finances.

Bon an mal an, nous avons réussi à réduire notre déficit annuel à chacune des trois dernières années. Cela est d'autant plus méritoire que chaque année apporte une légère croissance des coûts. Toutes les dépenses non salariales ont de nouveau été révisées au cours de la dernière année et des économies de près de 15 000,00 \$ ont été ainsi faites. La vacance momentanée de certains postes et les revenus de notre levée de fond annuelle ont cependant aussi joué un rôle dans ce résultat. Quoi qu'il en soit, la nouvelle aide du CISSSO nous permettra de traverser deux autres années sans encombre.

4- Avoir réussi, dans un contexte très difficile, à amasser plus de 40 000,00 \$ en levées de fonds.

On a de nouveau travaillé très fort durant les trois mois qu'a duré cette vente des 680 des 750 billets d'un tirage régional. Mais on a aussi été chanceux car en ce printemps d'inondations spectaculaires, la population était fort sollicitée. Aux profits de ce tirage, des dons dirigés via Centraide ou de citoyens nous aurons de nouveau permis de compter sur une quarantaine de milliers de dollars supplémentaires. Une fois de plus, l'achat d'équipements et la formation des intervenants en auront été les récipiendaires. Merci aux donateurs !

5- Avoir su remplacer les ressources humaines qui nous ont quittés par de nouvelles personnes de qualité.

Au terme de sept mois parmi nous, notre coordonnatrice, Karine Germain, nous quittait en juillet dernier. Elle était la seconde coordonnatrice à faire ce choix en moins d'un an. Il est évident que ce départ a été durement ressenti par tous. Par contre, comme nous le suggère la maxime ; *à chaque chose malheur est bon*, nous avons ensuite trouvé une perle rare en la personne de Marie-Nathalie Létourneau. Entrée en fonction le 10 octobre, madame Létourneau a vite fait de prendre sa place et de s'imposer par sa franchise, son humour et l'éthique d'intervention qui la caractérise. Bienvenue et bravo!

Notre adjointe administrative, Marthe Carle, était arrivée au Centre en juillet 2016. Elle nous a cependant elle aussi quitté en février dernier afin d'occuper de nouvelles fonctions chez nos collègues ambulanciers. Nous la remercions de ses efforts et lui souhaitons bonne chance dans sa nouvelle vie. Dès février 2018, l'enthousiaste Andréanne Bourgoïn se joignait à l'équipe de gestion, en remplacement de madame Carle. Tu es la très bienvenue, Andréanne!

Quelques intervenants-tes nous ont également quitté en cours d'année, dont Patrice Brisson, Mélanie Baron et Stéphanie Binet. Nous remercions ces trois personnes pour leur dévouement et l'enrichissement qu'ils ont apporté à notre équipe.

Si nous sommes toujours tristes de voir partir ceux que nous connaissons, nous sommes par contre ravis d'accueillir de nouveaux visages parmi nous. C'est ainsi que les personnes qui suivent se sont jointes à notre équipe d'intervenant-es au cours de 2017-18; Jean-Sébastien Lefebvre, Karina Lessard, Marc-André Gélinau, Mayra Jerez, Francis Major et Raphaëlle Dufour-Raymond. Bienvenue à chacun-e de vous.

6- Semaine de la promotion de la vie et de la prévention du suicide.

Pour une troisième année d'affilée, nous avons réussi à tenir à bout de bras cette fameuse semaine. L'évaluation de l'année précédente nous avait déjà indiqué que nous devions revoir le format de cette activité. L'objectif principale était donc de nous rapprocher de la population générale et ce, afin de ne plus prêcher aux convertis. C'est donc dans l'aire alimentaire des Galleries de Hull que fut, cette année, le fer de lance de cette semaine de promotion de la vie. Kiosques d'organismes, spectacle quotidien de clown et présence au Centre de détention ainsi que dans les médias furent mis à l'ordre du jour. En résumé, une sortie moins fracassante mais plus profonde et plus sentie qu'avant.

7- Avoir poursuivit, avec les intervenants, une révision de nos outils et de nos façons d'intervenir.

Entamée avec l'ancienne coordonnatrice, cette révision s'est poursuivie cette année. D'ici la fin de septembre 2018, cette importante révision devrait avoir été complétée et être intégrée aux interventions quotidiennes (voir rapport d'intervention).

8- Avoir poursuivit la clarification de nos modes de fonctionnement avec les intervenants du CISSSO.

Poursuivant sur la lancée de l'année précédente, nous avons travaillé avec les gestionnaires du 811 (50%), des urgences (20%) et de la direction de la santé mentale (10%). Au total, ce n'est pas moins de 80% de nos hébergés qui nous sont référés par ces trois services du CISSSO. Or, ces trois milieux ont des enjeux, des cultures d'intervention et des perceptions différentes à notre égard. De plus, leurs communications internes, interprofessionnelles et avec nous relèvent de trois approches différentes. Si on ajoute à tout cela leur roulement de personnel et le notre ainsi que les variations perçues dans nos estimations du risque et nos outils de travail, vous avez là plus qu'il n'en faut pour représenter un important défi d'arrimage et de continuité. Il nous faudra donc poursuivre et améliorer nos approches et nos modes internes de transmission des lignes directrices.

9- Avoir rétabli la crédibilité du Centre face à la communauté :

Le Centre d'aide 24/7 est en voie de se retailler une place appréciable dans l'offre de service de crise en Outaouais. Depuis trois ans, nous avons réussi à redevenir présents dans les milieux scolaire, de la santé, du communautaire et du travail. Ce travail est une construction qui met des années à devenir optimale mais nous entendons bien nous y tenir et reprendre l'espace unique que le Centre a déjà occupé.

Chronologie des événements de l'année 2017-18

1- Tirage au profit du Centre :

Pour une seconde année consécutive, le Centre 24/7 a pu compter sur un apport de fond provenant de la communauté et lui permettant de devancer des projets importants qui auraient autrement dû être reporté à plus tard. Ainsi, le renouvellement de certains équipements de fourniture et de meubles, le financement d'activité et de formation sont venus agrémenter la vie de nos hébergés, embellir le Centre et parfaire les connaissances de nos intervenants-tes. De plus, les appels de sollicitation fait aux trois milles entreprises de la région nous ont permis de rappeler notre existence, de faire la promotion de nos services et même de nous introduire dans certains milieux de travail en quête d'aide à la prévention du suicide. Cette levée de fonds 2017 a dû être menée dans des conditions rendues plus difficiles par des inondations printanières faisant elles aussi appel à la générosité de la communauté. Un gros merci aux 668 donateurs et félicitations aux deux gagnants de cette année ; messieurs Claude Verner (Pépinière Cantley) et Robin Cyr (Plomberie Alvanar).

2- Souper de Noël :

Comme à chaque année, le Conseil d'administration du Centre et le syndicat de nos employés recevaient nos employés à souper, juste avant Noël. Plusieurs d'entre nous ont donc convergés vers le restaurant l'Académie, le 12 décembre dernier afin de souligner le travail accompli et de passer un moment, ensemble, en dehors du cadre du travail. Trois administratrices du Conseil d'administration étaient présentes lors de ce souper.

3- Levée de fonds de l'échelle du monde

L'échelle du monde nous a fait le plaisir, de parler de nous lors du levée de fonds d'emballage de cadeaux pour la première fois cette année. Ils ont ramassé 740\$ qu'ils ont remis au centre. Ce montant a toutefois été entré tardivement et il est inscrit dans la prochaine année financière. Nous tenons à remercier grandement l'échelle du monde pour son offre, car c'est par des initiatives comme celles-ci que nous vivons dans la communauté.

4- Rencontres du comité des relations de travail :

Il y a eu deux rencontres en CRT (Comité des relations de travail) en cours d'année, l'une en juillet et la seconde en décembre. Toutefois, chacune d'elles fut fort chargées et permirent finalement de trouver un terrain d'entente. Les ententes de principes intervenues en décembre restent cependant à être entérinées et traduites en lettre d'entente intégrées à la Convention

collective. Bravo à l'ensemble des participants-tes et un merci tout spécial à madame Murielle Laberge pour ses précieux conseils.

5- Nouveau programme de statistique :

Après avoir investi durant des années dans le développement d'un programme statistique fait sur mesure pour l'ancien mandat du Centre, nous avons dû renoncer à son adaptation car celle-ci devenait ardue et beaucoup trop coûteuse. Nous avons donc rebâti, sur fichier Excell, deux nouvelles plates-formes ; l'une pour l'hébergement et l'autre pour les démarches ne menant finalement pas à un hébergement. Plusieurs ajustements de fin d'année ont ensuite été nécessaires à cause de la compréhension encore limitée des termes utilisés par ce programme. Toutefois, les statistiques qui apparaissent dans le présent rapport sont le résultat partiel de cette nouvelle démarche qui devrait se stabiliser en 2018-19.

6- Notre affiliation au RESICQ :

Le Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ) est notre regroupement sectoriel (crise) national. C'est donc là, avec les autres centres de crise et de prévention du suicide du Québec, que nous partageons une communauté de pratique et d'enjeux communs. Contrairement à la plupart des autres regroupements sectoriels et pan québécois, le RESICQ fait toutefois figure de parent pauvre avec ses 20 000,00 \$ annuel de subvention (égal au ROCSMO) et un seul employé à demi-temps. Malgré tout, c'est là qu'il nous est possible d'obtenir les meilleurs conseils et d'échanger le plus facilement sur nos sujets de préoccupation avec nos collègues des autres régions. L'atmosphère y est saine et nous y sommes redevenus un membre normal et, je crois, apprécié. Le RESICQ détient la responsabilité d'accréditation de la formation de crise de Monique Séguin et force est d'admettre qu'il éprouve quelques difficultés à déployer cette formation depuis l'an passé.

7- Notre affiliation à l'AQPS :

L'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) compte plus de 150 membres (organismes et personnes) et compte huit employés-es à temps plein. L'AQPS a perdu des plumes au cours des dernières années, mais elle demeure tout de même l'interface privilégiée du gouvernement en matière de prévention du suicide. L'AQPS n'est toutefois pas la structure qui assurera notre pérennité financière ou de statut communautaire. Par contre, cette association est une référence en matière de contenu, de formation et d'événements relatifs à la prévention du suicide.

8- Notre affiliation à la TROCAO :

Notre regroupement régional existe depuis 1995. Il a vécu de bonnes et de mauvaises périodes depuis ses débuts. Toutefois, depuis la grave crise qu'il a vécue en 2014, bien des choses ont changé, et pour le mieux. Ainsi, la TROCAO a donné quelques coups de barre appréciés des organismes puisque son membership est, au cours des trois dernières années, passé de 35 à 95 membres. Il faut dire que la nouvelle équipe en place depuis 2014 est non seulement compétente, mais jeune, dynamique et appréciée. Parmi les corrections apportées, nous attirons votre attention sur celles qui suivent :

- La permanence de la TROCAO n'est composée que de deux personnes à temps plein;
- La TROCAO ne peut donc pas être une centrale de services à ses membres, mais plutôt un moyen de communication, un point de rencontre, de solidarité et d'actions communes;
- La TROCAO n'approche pas ses membres sur une base sectorielle qui nous divise;
- Les critères d'accès à la TROCAO sont donc basés sur les valeurs de l'action communautaire autonome qui nous unit tous;
- La mission de la TROCAO est de défendre, avec ses membres, leurs droits et leurs intérêts COMMUNS.

Tous ces changements ont été proposés et fortement appuyés par les AGA de 2015 et de 2016. Clairement informé de ces changements, le CISSSO reconnaît la cohérence et l'efficacité retrouvées de la TROCAO.

9- Notre affiliation au ROCSMO :

Le Centre est aussi membre de ce regroupement sectoriel régional en santé mentale avec une quinzaine d'autres organismes en santé mentale. La disponibilité n'est pas l'unique raison de notre distance. En effet, l'époque où ce regroupement faisait la pluie et le beau temps en Outaouais s'est lentement dissipée au cours de la dernière décennie et cette représentation sectorielle répond moins aux besoins du Centre depuis notre changement de mandat et de financement.

D'autre part, l'état remet de plus en plus en question la multiplicité des plates-formes de représentation des organismes communautaires (régionale, sectorielle, territoriale, etc). Le ROCSMO peut évidemment être utile pour la cueillette et le partage des informations propres à la santé mentale, mais le Centre est en mesure d'assurer, lui-même, cette tâche. Le Centre devra donc éventuellement se positionner face à cet enjeu et clarifier ses intentions.

10- Notre affiliation au ROSHCO :

En cours d'année, le Centre est devenu membre du ROSHCO et ce, afin de profiter de l'économie que permettait cette adhésion en terme de couverture d'assurance. Une dizaine de milliers de dollars ont ainsi pu être sauvés.

11- Notre soutien à la campagne *4 murs, ce n'est pas assez !*

Le centre d'aide 24/7 a uni sa voix à une vingtaine d'organismes communautaires de la région pour appuyer la campagne *4 murs, ce n'est pas assez !* à la demande de logement'occupe. Cette campagne demandait un financement adéquat du soutien communautaire en ce qui a trait au logement social. En effet, si un financement est débloqué pour du logement, il est impératif qu'on reconnaisse la nécessité de financer les interventions qui soutiendront l'insertion en logement. Autrement, tout plan n'ayant pas prévu cette partie du financement sera forcément incomplet.

Priorités pour 2018-2019

L'année débutée depuis le premier avril comportera ses défis propres, mais ceux-ci seront, bien sûr, en continuité des actions entreprises depuis janvier 2016 avec le Plan triennal alors adopté par le Conseil. Les six objectifs suivants seront toutefois priorisés cette année :

- 1- Bonifier, préciser et élargir notre entente de service avec le CISSSO;
- 2- Trouver de nouveaux membres afin de vitaliser notre vie démocratique et associative;
- 3- Reconquérir notre capacité de formation et d'intervention préventive dans le milieu;
- 4- Compléter et solidifier la transformation de notre culture d'intervention de crise;
- 5- Assurer un meilleur encadrement et une meilleure formation de nos intervenants-tes;
- 6- Revoir et implanter nos mécanismes d'évaluation des intervenants et de satisfaction de nos usagers

Section 6

Rapport de nos interventions

1- Mot de la coordonnatrice

Depuis le 10 Octobre dernier, j'ai l'immense bonheur de faire partie de l'équipe du Centre d'aide 24/7, pour une seconde fois. Je me sens très privilégiée de travailler auprès de cette équipe dynamique et généreuse qui, en raison de son dévouement et de sa qualité d'intervention, fait la différence dans la vie de bien des gens de notre communauté. Les personnes aidées au Centre, vivent des situations extrêmement difficiles. Mais malgré leur fragilité, leur détresse et leur sentiment d'impuissance, nous misons sur leur force, leur courage pour les outiller et leur redonner espoir. La mission du Centre est essentielle au sein de notre communauté car personne n'est à l'abri de cette détresse morale. Je crois que chaque personne a droit à l'empathie et à l'entraide. Je sais qu'avec mon équipe d'intervenants, nous faisons de petits miracles quotidiennement. Promouvoir la vie, quelle belle façon d'exister en tant que Centre! Cette mission, que nous supportons de tout cœur, est tout simplement indispensable.

Cela fera bientôt trois années que l'organisme a connu un virage aux plans de sa mission et de son offre de services. Bien que l'équipe accueille positivement l'ensemble de ces transformations, de tels changements mettent du temps à se consolider. Mais je sens le souffle d'un changement positif et une nouvelle énergie et je suis heureuse d'y participer. Je crois sincèrement que chacun(e) des intervenant(e)s du Centre d'aide 24/7 est un atout précieux et qu'il importe de souligner le travail extraordinaire qui est accompli ici, à chaque jour.

Merci à tous pour votre implication, votre professionnalisme, votre bienveillance, votre dynamisme, votre saine curiosité, votre délicatesse, votre touche d'humour, votre ouverture d'esprit et, bien entendu, pour le bel esprit d'équipe dont vous faites preuve chaque jour! Nous sommes tous dans un beau grand bateau et nul doute que nous devons tous ramer ensemble et dans le même sens, tout en misant sur les forces de chacun, en prenant soin de nous et en acceptant d'apprendre les uns des autres. Nous naviguerons loin dans l'avenir et nous pourrons affronter tous les intempéries qui viendront vers nous.

Marie Nathalie Létourneau
Coordonnatrice Intervention/Prévention

2- Le rôle de la coordination Intervention-Prévention

Le mandat de la coordination intervention-prévention est de favoriser le développement continu de nos habiletés d'intervention et de la cohérence de nos services avec la mission et les valeurs de l'organisme. De plus, elle a pour mandat de soumettre à la direction toute action visant la prévention du suicide, la promotion de la vie ainsi que la sécurité et la qualité du milieu de vie.

Plus précisément, la coordination intervention-prévention doit :

- S'assurer des apprentissages initiaux et continus des intervenants en matière d'intervention en situation de crise;
- Favoriser la compréhension et l'application cohérentes des principes à la base de nos interventions;
- Développer les outils nécessaires aux tâches d'intervention;
- Offrir aux intervenants des moments de recul et de réflexion par rapport à leurs interventions;
- Offrir ponctuellement une rétroaction face aux interventions effectuées;
- Planifier, animer et faire les suivis des réunions d'équipe;
- Identifier et donner suite aux besoins de formation;
- Assurer la mise à jour des documents concernant les services et les procédures du Centre;
- Favoriser un climat de travail stimulant;
- Être présente aux inter-quarts afin d'y jouer quotidiennement son rôle;
- Offrir des méthodes de supervision variées en fonction des besoins : supervision et évaluation individuelle ou de groupe, observation directe, réunion d'équipe et soutien téléphonique d'urgence

GRANDES MODIFICATIONS DE L'ANNÉE :

Depuis la mise en vigueur du nouveau mandat d'hébergement du centre 24/7 et , le travail étroit avec notre partenaire 811 et leur grille d'évaluation du danger suicidaire AQPS (les bonnes pratiques), et nos autres partenaires comme les hôpitaux, les CLSC et les autres organismes communautaires, nous avons dû modifier quelques formulaires que nous utilisons au centre tels que contact d'hébergement, chronologie d'hébergement, médicament, règles de vie d'hébergement, références...

Grâce à la formation que les intervenants ont reçu de M. Gilles Marsolais cette année, nous pourrons tous intervenir et unir nos compétences pour faciliter le travail avec nos usagers et nos divers partenaires du réseau. Donc, pour mieux superviser les intervenants dans leur travail et dans leur rédaction de dossier, un formulaire a été créé pour la supervision clinique et un document annuel d'évaluation pour s'assurer de l'évolution et du maintien des compétences des intervenants ainsi que leur relation avec les usagers et celle avec leur collègue.

Référence

Nous avons également créé un document (code de vie et éthique) afin d'améliorer la collaboration et le respect entre employés et hébergés/employés, touten état adapté à notre nouvel réalité au Centre 24/7

6- *Statistiques de l'hébergement pour 2017-2018*

<u>OBJETS</u>	<u>2017-18</u>	<u>2016-17</u>
1- Nombre de personne hébergées en cours d'année	456	403
2- Nombre d'homme	219	231
3- Nombre de femme	232	172
4- Durée moyenne de séjour / jour	5.28	5.50
5- Taux d'occupation annuel (%)	82	76
6- Moyenne d'âge des personnes hébergées	40	42
7- Provenance du grand Gatineau (%)	89	84
8- Types de crise		
- Crise psychosociale :	307	
- Crise psychopathologique :	144	
- Crise psycho-traumatique :	7	
9- Nombre de visite impromptue	79	147
10- Personne référée par le 811	245	

11- Nombre de concertation avec des partenaires	1 261	1 488
12- Nombre de transfert volontaire vers urgence	32	
13- Nombre d'application de la Loi p-38.001	5	
14- Nombre de contacts (suivi;hébergés& partenaires)	126	

ANNEXE II

Liste des membres du Conseil d'administration 2016-17

- Geneviève Gratton, Présidente *
- Annabelle Lacroix, trésorière
- Marc Gauthier, vice-président *
- Audrey Giguère-Marchal, administratrice puis présidente
- France Côté, administratrice puis vice-présidente*
- Nadia St-Laurent, administratrice
- Monique Onguene, administratrice puis secrétaire
- Mileine Richard, administratrice (déléguée syndicale)

NOTES : *Les noms soulignés sont en élection cette année et ceux suivis d'un astérisque ont du démissionner en cours d'année.*

ANNEXE V

Nos trois trajectoires de service et nos critères d'accès

Nous offrons à la population les trois manières suivantes d'accéder à un hébergement de crise chez nous:

- 1- Suite à une référence d'un-e intervenant-e du CISSSO;
- 2- Suite à une référence d'un-e intervenant-e d'un organisme communautaire;
- 3- En se présentant directement au 19, rue Caron à Gatineau.

Nos critères d'accès à l'hébergement sont les suivants :

- 1.1 Une chambre est disponible pour accueillir la personne;
- 1.2 La personne est majeure;
- 1.3 Sa condition physique ne nécessite aucune surveillance médicale;
- 1.4 La personne est mobile (mobilité physique et autonomie dans les déplacements);
- 1.5 Elle est volontaire et exprime un désir de participer à son plan d'action;
- 1.6 L'état mental de la personne ne présente pas un danger grave et immédiat pour elle-même ou pour autrui;
- 1.7 La personne n'a pas, dans un passé récent (6 mois), proféré des menaces à l'égard du personnel ou des autres hébergés du Centre;
- 1.8 La venue de cette personne en hébergement ne met pas en péril la démarche des autres personnes déjà hébergées au Centre.