

LE TRANSIT
centre de crise

RAPPORT ANNUEL
2023-2024

Sommaire

4

Mot du conseil
d'administration

5

Mot de la direction
générale

6

Mot du direction
clinique

7

Un survol de la dernière
année

8

La planification
stratégique 2024-2026

9

Mission / Vision

10

Valeurs

14

Territoire

15

Profil
sociodémographique

16

Offre de services

23

Conseil
d'administration

24

Équipe

31

Gouvernance,
vie associative et
démocratique

35

Ce que nous réserve
2024-2025

Mot du conseil d'administration

Chers membres du Conseil d'administration, chers employés, chers membres de l'équipe de direction,

Chers partenaires et amis du Centre de crise Le Transit,

En tant que président du Conseil d'administration, c'est avec une immense fierté que je m'adresse à vous en ouverture de ce rapport d'activité.

La dévotion, le professionnalisme, et l'engagement qui caractérisent notre centre de crise sont les piliers de notre succès et reflètent l'excellence de notre mission au sein de la communauté.

Je tiens à saluer l'engagement sans faille de notre Conseil d'administration, dont la gouvernance avisée et proactive nous guide à travers les défis avec une vision claire et déterminée. Votre implication personnelle enrichit notre mission et renforce notre capacité à servir efficacement les personnes en besoin.

Je suis également honoré de travailler aux côtés d'une équipe de direction et d'employés exceptionnels, dont le professionnalisme est une source constante d'inspiration. Votre expertise et votre compassion sont au cœur de notre capacité à offrir des services de qualité supérieure, et cela mérite toute notre reconnaissance.

Ce rapport d'activité témoigne de notre engagement continu et de notre détermination à soutenir, à accompagner et à faire la différence dans la vie des personnes en crise. Nous réaffirmons notre engagement envers notre mission et renouvelons notre promesse de fournir un soutien essentiel et de haute qualité à notre communauté.

Ensemble, nous faisons du Centre de crise Le Transit un endroit sûr et un pilier de soutien pour tous ceux qui franchissent nos portes.

Votre passion et votre dévouement ne cessent de m'impressionner et je suis fier de partager cette mission avec chacun d'entre vous.

Merci pour tout ce que vous faites. Continuons à avancer avec force et conviction.

Avec toute ma gratitude,



Ahmed Abidat

Président du Conseil d'administration

Mot de la direction générale

À vous toutes qui faites partie de notre grande communauté,

Vous lirez au fil de ces pages notre engagement réitéré à nous adapter et danser avec le changement, toujours propulsé.e.s par ce souci d'améliorer notre offre de services. Année après année, j'ai l'opportunité de constater, en rédigeant ces pages, tout le chemin parcouru par notre équipe. Au regard de celle qui vient de s'écouler, j'en retire un enseignement, celui de prendre le temps. Le temps qui est nécessaire pour prendre un pas de recul, celui qui contribue à tracer le chemin de nos rêves et nos ambitions. Le temps d'être à l'écoute des besoins de notre organisation, qui nous conduit dans le nouveau. Celui de porter attention aux besoins de notre communauté, qui nous poussent à créer ensemble et tisser un tissu social plus serré.

Nous désirons nous donner les moyens nécessaires pour nous mettre en action et pour répondre toujours de manière plus juste aux besoins des personnes qui se tournent vers nous et nous offrent leur confiance.

Je suis reconnaissante d'être si bien entourée par un conseil d'administration dédié et soucieux de la mission. Reconnaisante pour mes acolytes du quotidien Marie-Pier Neault et Morgane Renaud qui mettent tant d'efforts à poser les jalons qui balisent tous nos projets de développement, notre complicité m'est précieuse. Merci à toute l'équipe d'intervention, si inspirante, engagée, résiliente et solidaire. Si au quotidien les personnes en situation de crise et leurs proches sont au cœur de nos actions, c'est vous qui en faites battre le cœur!

Bonne lecture!



Elizabeth Robillard

Directrice générale

Mot de la direction clinique

Aux lectureuses,

Les chiffres des prochaines pages parleront d'eux-mêmes, je vous écrirai donc quelques lignes sur l'aspect qualitatif de la dernière année.

Cette année, la gestion du changement s'est effectuée parallèlement à tous les services de crise que nous avons offerts. Cela demande de la part de toutes les personnes impliquées, du courage et surtout une bonne dose d'humilité. Par le biais de la conclusion de notre planification stratégique, nous avons osé poser les questions, consulter les personnes intéressées, prendre le temps de recueillir les propositions et d'adresser les préoccupations.

Avec la réorganisation des services à l'interne incluant le développement et la consolidation de postes clés, ainsi que la poursuite de projets novateurs, aspirations à atteindre notre vision : que les personnes soient « toujours accompagnées à travers la détresse ».

Grâce au CA dévoué, aux commentaires constructifs des partenaires, à la confiance des personnes qui font appel à nous dans les situations de crise et à l'implication de l'équipe du Transit, nous avons réussi ce défi qu'est l'adaptation de nos services aux besoins d'une communauté en changement.

Merci à tous.tes d'y contribuer.



Marie-Pier Neault

Directrice clinique



Un survol de la dernière année

L'année 2023-2024 a été une année riche où nous nous sommes affairé.e.s à poser des actions concrètes de consolidation et de développement. On entamait notre dernier rapport avec une invitation à suivre l'évolution d'un projet alors naissant Traverser la crise en proche aidance. On en était aussi aux balbutiements du développement d'un poste de formateur pour soutenir l'intégration et la formation de notre équipe. Le moins qu'on puisse dire c'est que nous avons poursuivi sur cette lancée. Au fil de ces pages vous aurez la chance de constater l'ampleur de ce qui a été fait.

Une année marquée également par la conclusion de la démarche de planification stratégique, avec l'accompagnement de Niska, de laquelle nous ressortons non seulement avec des grands chantiers pour les trois prochaines années mais aussi avec un énoncé de vision porteur et des valeurs rassembleuses.

Une année où nous avons été confronté.e.s aux besoins grandissant de la communauté, non sans lien avec ce que nous observons des grands enjeux contemporains de notre secteur : insécurité financière, instabilité résidentielle, augmentation des enjeux de santé mentale et de l'itinérance.

Une année de mobilisation au sein de notre équipe à travers la mise en place de nombreux comités de travail. L'équipe du Transit regorge de créativité couvrant un large spectre de champs de compétences complémentaires et d'intérêts diversifiés. C'est un terrain fertile qui nécessite aussi qu'on se donne davantage de moyens et de temps, à travers nos journées rythmées par l'activité clinique fluctuante. On y travaille !

Une année qui s'est aussi vue tournée vers nos partenaires. Nous avons pu répondre à de nombreuses demandes de formations personnalisées et avons mis la table à de nouvelles ententes de collaboration. Nous travaillerons à augmenter encore davantage notre présence auprès de nos partenaires pour assurer un filet social toujours plus fort et solide.



La planification stratégique 2024-2026

Bilan de la démarche qui a pris place entre octobre 2022 et décembre 2023 :

4 rencontres de comité de pilotage
(2 membres du CA, 2 intervenantes,
2 membres de la direction)

1 grande rencontre des partenaires
(22 partenaires de 15 organisations,
le CA et l'équipe du Transit)

2 rencontres
CA + équipe

1 lac-à-l'épaule
d'équipe

1 lac-à-l'épaule
du CA

C'est un premier exercice de planification stratégique qui vient de se conclure pour Le Transit et qui met la table aux actions que nous poserons pour les trois prochaines années. Au cœur de la réflexion se retrouve indéniablement les personnes en situation de crise, autour desquelles s'articule la première orientation. La seconde, quant à elle, se concentre sur notre équipe, sans qui nos réalisations sont impossibles. Ce qui nous porte, c'est le désir d'offrir des conditions de travail qui favorisent la disponibilité à l'autre et permettent la croissance professionnelle. Dans notre perspective de développement nous avons souhaité inclure une troisième orientation articulée autour de notre désir de contribuer à la création d'un tissu social fort et d'évaluer les retombées de nos actions. Enfin, un élan de modernisation soufflera sur Le Transit. À l'orée de nos 30 ans d'existence, on redonnera un petit coup de jeunesse à notre bâtisse à la fois pour offrir des espaces plus adaptés à notre équipe et renchérir sur notre promesse d'offrir aux personnes que nous accompagnons, des espaces sécuritaires et chaleureux.

ORIENTATION 1. **REHAUSSER** **LES SERVICES**

- 1.1** Améliorer l'accès aux services
- 1.2** Augmenter l'intervention mobile
- 1.3** Offrir l'évaluation de crise en 24-48h
- 1.4** Évaluer les services

ORIENTATION 2. **OFFRIR UN MILIEU** **DE TRAVAIL DISTINCTIF**

- 2.1** Culture centrée sur la santé et sécurité
- 2.2** Offrir des possibilités d'avancement et de développement des compétences
- 2.3** Adhésion de la grande équipe à une vision commune
- 2.4** Développer la marque employeur

ORIENTATION 3. **GÉNÉRER** **DE L'IMPACT SOCIAL**

- 3.1** S'appuyer sur les meilleures pratiques
- 3.2** Mettre de l'avant les champs expertises
- 3.3** Entreprendre de l'évaluation d'impact

ORIENTATION 4. **MODERNISER** **L'INFRASTRUCTURE**

- 4.1** Effectuer des travaux de réfection de la bâtisse
- 4.2** Effectuer de travaux d'amélioration de la bâtisse
- 4.3** Sécuriser les données confidentielles

Mission

Le Centre de crise Le Transit est un organisme communautaire à but non lucratif qui offre des services spécialisés en intervention de crise de première ligne 24/7. Les services, offerts gratuitement, s'adressent à toute personne adulte vivant une situation de crise ainsi qu'à leurs proches. Les interventions visent à soutenir la personne à travers la crise afin qu'elle retrouve son équilibre, par une recherche de nouveaux moyens, un niveau d'autonomie, de confiance et de bien-être qui soit satisfaisant pour elle-même.

Vision

Nous avons choisi un énoncé de vision qui atteste de notre engagement envers la communauté et qui, du même coup, donne une direction à nos orientations.

**Toujours accompagné.e
à travers la détresse.**

Valeurs



Nous souhaitons que nos valeurs organisationnelles servent de guide à nos actions quotidiennes et se reflètent sur notre approche des personnes qui nous accompagnent, nos liens avec nos partenaires ainsi que notre culture interne.

L'engagement

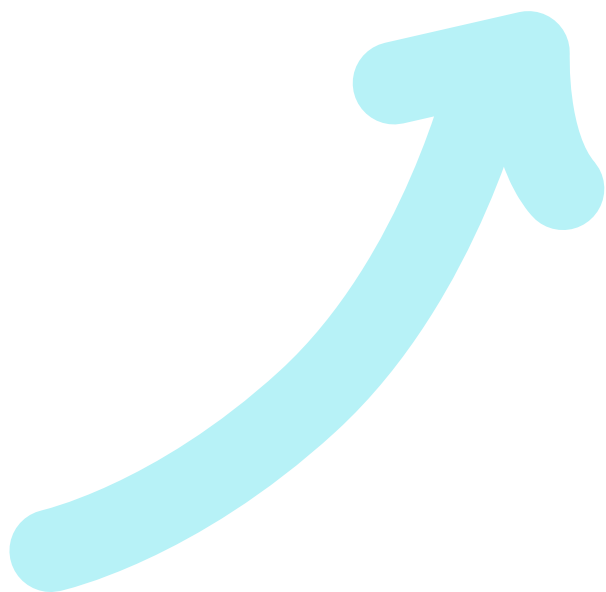
Pour nous, l'engagement se traduit par la volonté de tenir parole, de collaborer, d'être à l'écoute des besoins et de se mettre en action en congruence avec la mission et la vision.

Auprès des personnes en situation de crise et leur entourage, l'engagement se traduit par la volonté d'offrir un accompagnement de qualité, adapté aux besoins, axé sur leur mieux-être. C'est aussi d'accompagner l'autre à s'engager dans son propre plan de rétablissement, vis-à-vis soi.

Auprès des partenaires, l'engagement se traduit par une volonté de rester ancré dans notre communauté, de maintenir des liens et une communication axée sur la collaboration.

Au sens de la culture organisationnelle, l'engagement c'est de prendre action vers l'amélioration continue pour assurer des services de qualité, promouvoir un milieu de travail distinctif et participer au mieux-être de sa communauté.

Valeurs



Le développement

Nous croyons à l'importance de la proaction et de la rigueur comme vecteurs de l'amélioration continue. Nous maintenons une posture d'humilité qui nous pousse à donner le meilleur de nous-mêmes, de reconnaître nos compétences acquises et celles à accroître. Du fait de notre environnement en constante évolution et de la nature de notre mission, nous demeurons dynamiques dans notre manière de nous adapter et de nous inscrire dans l'avancement.

Auprès des personnes en situation de crise et leur entourage, nous intervenons selon les meilleures pratiques. Nous sommes intéressé.e.s à l'impact de nos actions pour nous permettre de nous adapter constamment aux besoins des personnes desservies.

Auprès des partenaires, nous valorisons les espaces de réflexion collective, de nous remettre en question et de demeurer intéressé.e.s à apprendre, en nourrissant une curiosité vis-à-vis de ce que l'autre peut nous apprendre. Nous réfléchissons aux mécanismes d'accès et de fluidité des services et cherchons à consolider ou développer de nouveaux partenariats.

Au sens de la culture organisationnelle, nous voulons cultiver le désir d'apprendre et valoriser toute la richesse de l'intelligence collective. Nous valorisons les compétences et mettons en place des espaces d'apprentissage et d'échange nécessaires au développement du savoir, du savoir-faire et du savoir-être. Nous demeurons à l'affût des opportunités de transfert des connaissances et de développement de nos services. Nous prôtons l'implication au sein de comités, la participation à des formations et le perfectionnement des compétences des individus.

Valeurs



L'autonomie

En tant qu'organisme communautaire, nous sommes responsables et préservons notre indépendance dans l'établissement de notre mission et de l'implantation de nos services.

Auprès des personnes en situation de crise et de leur entourage, l'autonomie prend place dans notre volonté de redonner du pouvoir d'agir à la personne, de l'empowerment. Nous accompagnons les personnes à retrouver une routine de vie saine et à se mettre en action pour favoriser un mieux-être.

Auprès de nos partenaires, nous préservons notre autonomie décisionnelle et respectons la leur. Nous agissons dans une optique de complémentarité.

Au sens de la culture organisationnelle, nous misons sur le développement des compétences et la transmission des savoirs pour favoriser la liberté décisionnelle basée sur les bonnes pratiques. Nous valorisons la responsabilité individuelle et collective de même que le sens de l'initiative pour porter la mission et les services. L'implication dans les espaces réflexifs et décisionnels est encouragée et favorise la recherche de solutions et l'orientation des actions de l'organisme. Nous agissons dans la confiance des compétences de nos collègues et reconnaissons nos forces et nos limites.

Valeurs



La bienveillance

Nous croyons que la bienveillance est au cœur de toutes nos actions et qu'elle se concrétise par la mise en place de conditions favorables à l'épanouissement personnel et professionnel. C'est d'accueillir la diversité dans toutes ses formes et s'en nourrir.

Auprès des personnes en situation de crise et leur entourage, nous nous assurons que nos actions et nos paroles sont empreintes d'inclusivité, de respect, d'ouverture et d'empathie. Nous portons un regard objectif et impartial et nous nous soucions des besoins des personnes desservies. Nous croyons en l'autre et en ses capacités. La bienveillance se traduit également par un accueil et des espaces chaleureux et sécuritaires favorables à l'engagement et au retour à l'équilibre.

Auprès des partenaires et au sens de la culture organisationnelle, c'est agir avec respect et ouverture pour favoriser la collaboration. C'est de faire confiance aux compétences et au bagage professionnel et expérientiel de l'autre. C'est de demeurer à l'écoute et de valoriser une communication non violente. C'est de valoriser les rétroactions constructives qui sont soutenues par une volonté de préserver le lien.

Territoire

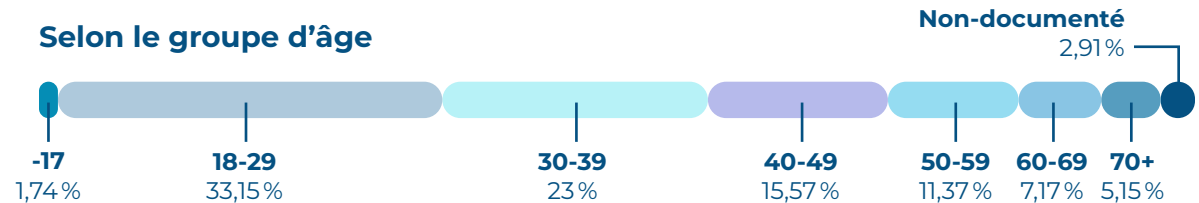
Le Centre de crise dessert un territoire caractérisé par une haute densité de population et couvre plusieurs quartiers; Centre-Est-de-l'Île-de-Montréal, Centre-Sud, Plateau Mont-Royal, Petite-Patrie, Villeray et Saint-Michel Sud.



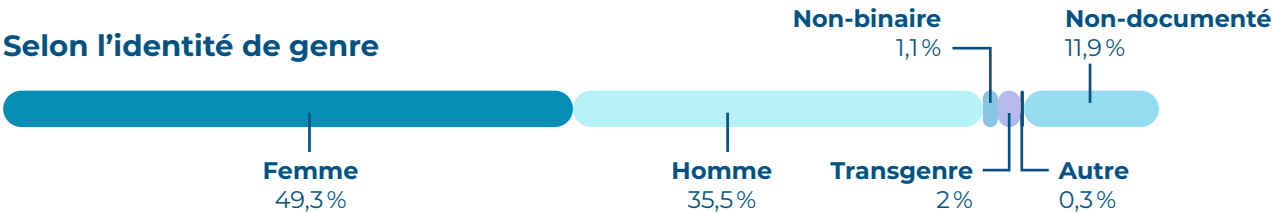
Profil sociodémographique

C'est dorénavant une constante que les 18-39 ans représentent plus de 55 % des personnes utilisatrices de services. C'est un indicateur qui appuie la pertinence d'établir des ponts de collaboration avec les milieux de l'éducation et avec les organisations où elles se trouvent.

Selon le groupe d'âge

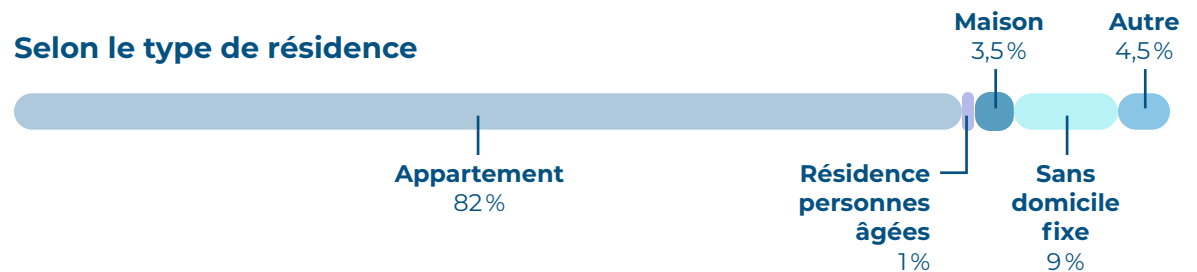


Selon l'identité de genre



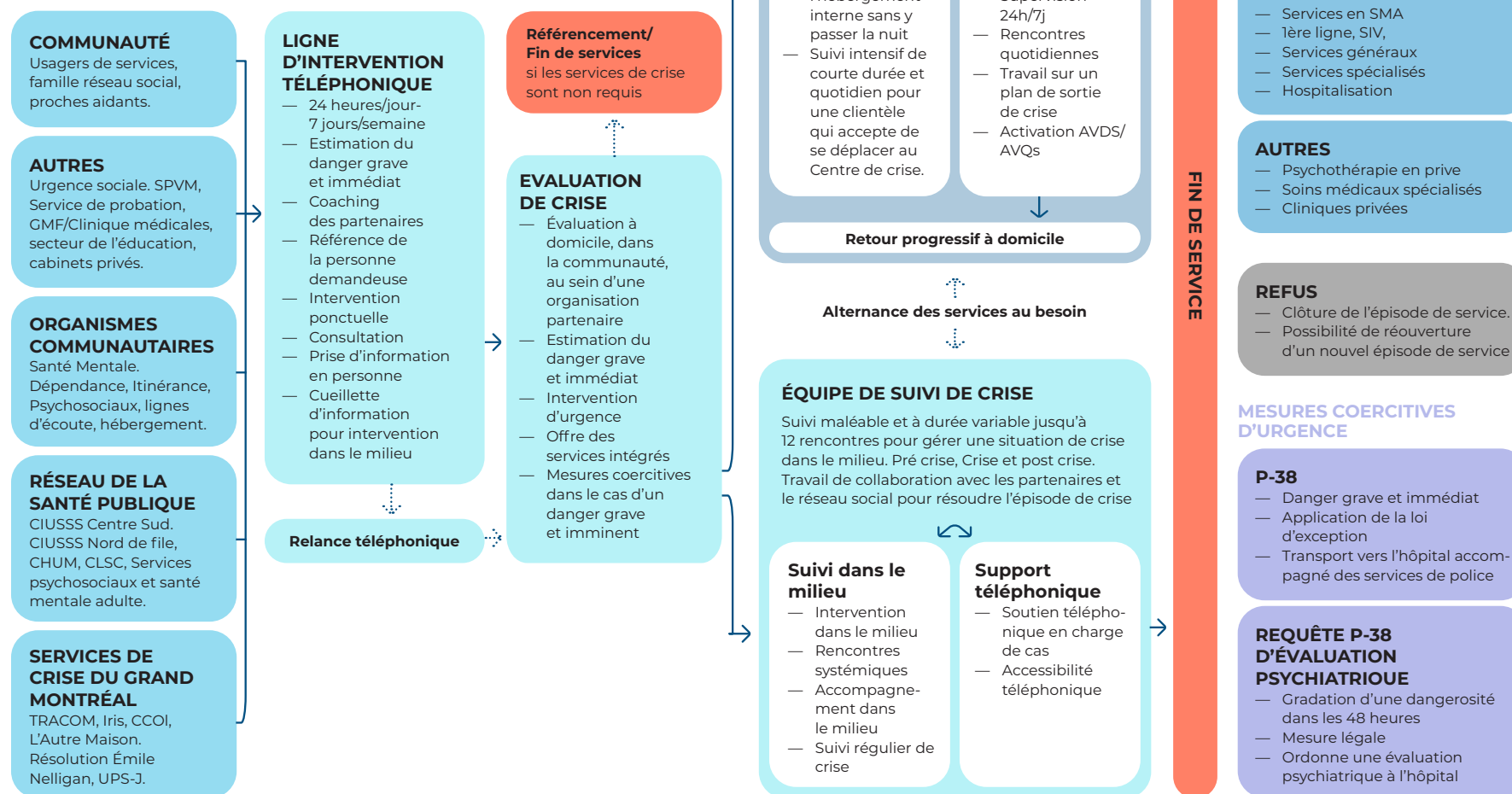
Un fait marquant de l'année 2023-2024 est la proportion de personnes qui vivent dans un contexte d'instabilité résidentielle ou/et d'insécurité financière et ce, indépendamment de leur type de résidence. De ce fait, nous réfléchissons à la place que nous occupons et pouvons occuper dans notre écosystème pour accroître notre contribution. [Nous en avons parlé ici.](#) ➡

Selon le type de résidence



Offre de services

Le graphique ci-dessous présente le cheminement d'une demande au sein des différents services offerts par l'organisme.



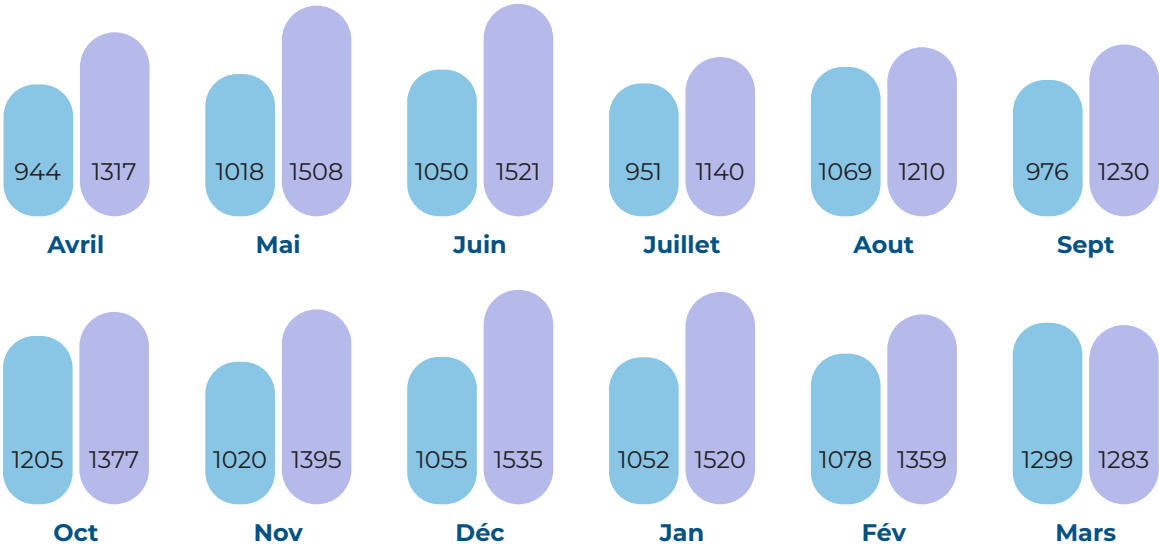
Quand on compare avec 2021-2022, l'augmentation du nombre d'interventions a bondi de près de 48 %.

Par intervention on réfère par exemple à de la concertation, des références, de la relance, etc. L'augmentation de cas complexes et la sensibilisation faite auprès de l'équipe explique en partie ces statistiques.

Nombre d'interventions



Nombre de personnes desservies



Répartition mensuelle des interventions



Projet Traverser la crise en proche aidance

Traverser la crise en proche aidance est un projet novateur lancé en avril 2023 grâce au financement de L'**Appui** pour les proches aidants et soutenu par le financement découlant de la stratégie nationale en prévention du suicide 2022-2026.

Appui
proches aidants



En partenariat avec l'organisme **Arborescence**, nous avons souhaité élargir et spécialiser nos services auprès des personnes proches aidantes en situation de crise. Cela faisait quelques temps que nous constations la détresse et les besoins des personnes proches aidantes, au travers des références reçues. C'est à travers ce projet collaboratif que nous y répondons.

Le projet vise concrètement à prévenir l'épuisement et réduire le sentiment d'impuissance, d'incompréhension et de frustration que peuvent ressentir les membres de l'entourage d'une personne vivant avec des enjeux de santé mentale, afin de préserver leur propre santé mentale.

Dans le cadre de ce projet, différents services sont offerts: des services individuels de soutien psychosocial et d'accompagnement dans les démarches légales, des ateliers psychoéducatifs, ainsi que des conférences ouvertes au grand public.

Tout au long de cette année, Isabelle Delpérier (Le Transit) et Elizabeth Pinault (Arborescence) ont accompagné plus de 200 proches aidant.e.s. Les rétroactions offertes nous ont conforté et ont réaffirmé l'importance du projet et l'ampleur des besoins de ceux et celles que nous accompagnons.

Ateliers de groupe: 2 séries de 5 ateliers, 20 personnes

4 conférences grand public: 190 personnes

163 personnes proches aidantes ont reçu de l'accompagnement psychosocial

« Je suis une proche aidante de mon enfant depuis de nombreuses années, mais je ne m'étais jamais identifiée à ce rôle car il s'agit de mon enfant. Avec la transition vers l'âge adulte, les crises et les défis ont pris plus d'ampleur dans les dernières années. N'ayant plus d'aide des intervenants du réseau de la santé, j'ai consulté au programme Transit pour les proches-aidants suite à une crise survenue dans les derniers mois.



Je ne me sentais plus capable de porter ma responsabilité de mère, étant moi-même devenue hyper-réactive et en hypervigilance la plupart du temps. Je me sentais désemparée, impuissante, et surtout, épuisée. Isabelle, mon intervenante psychosociale, a été une aide précieuse, un ange dans ma vie bouleversée. Grâce à ses interventions, j'ai pu trouver des solutions, mieux cerner et respecter mes besoins et mes limites (et les faire respecter), voir la situation avec du recul et travailler sur mes propres défis et blessures. Les relations familiales se sont adoucies et le dialogue entre tous les membres de la famille s'est beaucoup amélioré.

Je suis extrêmement reconnaissante de cette aide et je recommanderai sans hésiter ce programme pour d'autres proches-aidants qui vivent des situations similaires. Merci énormément à Isabelle et à toute l'équipe du programme. » Proche aidante

« En tant qu'intervenante depuis 16 ans au Transit, je ne peux que dire du positif de ce projet à titre individuel et professionnel. Aller vers de nouveaux défis, découvrir une clientèle avec des besoins particuliers et travailler en partenariat avec un autre organisme m'ont permis d'élargir mes connaissances et de développer des savoirs inexplorés.

Je suis donc pleine de motivation et d'espoir pour aborder cette deuxième année de ce projet. » Isabelle Delpérier, intervenante de crise

Le projet a pu profiter d'une belle couverture médiatique notamment à travers la participation à une entrevue reportage le 15 mars 2024 [sur les ondes de Noovo](#) ➡ et à [l'émission de radio Folie Douce](#) ➡

Ligne téléphonique d'intervention de crise 24/7

La ligne téléphonique d'intervention de crise constitue la porte d'entrée des services 24/7 du centre de crise. Les intervenant.e.s procèdent à une analyse préliminaire de la situation vécue de l'appelant.e à travers une évaluation globale comprenant le risque suicidaire et homicidaire. Les appels peuvent provenir de la personne en situation de crise, d'un proche ou d'un.e professionnel.le. Si le soutien téléphonique ne fait aucune distinction quant au titre de l'appelant.e, toute entente de service qui s'ensuit se conclut directement avec la personne en demande d'aide.

Relances téléphoniques:

1331, une augmentation de 210 % par rapport à 2022



Cette année:

9753 appels

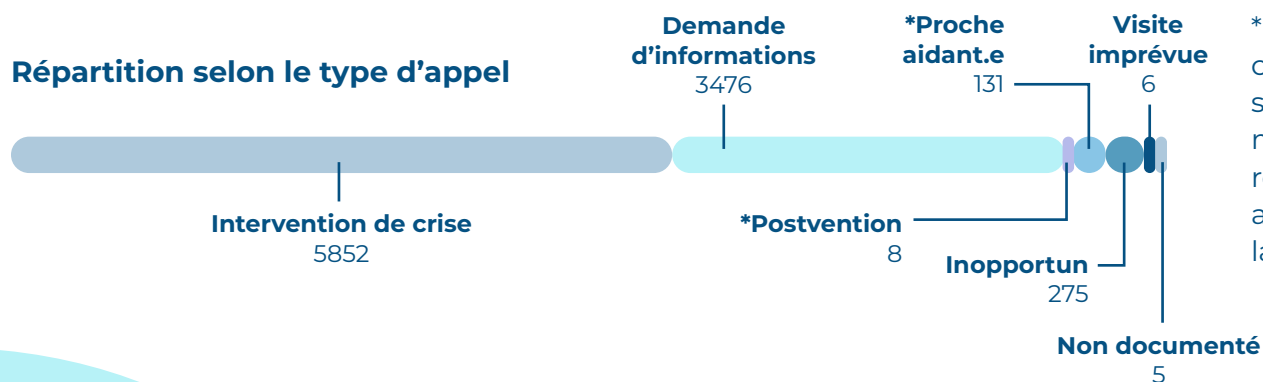


Durée moyenne d'appel:

10,45 minutes



Lors des années précédentes, on remarquait que les appels étaient concentrés entre 9h et 16h. Cette année, cette concentration s'est prolongée en moyenne jusqu'à 21h. L'équipe d'intervention a aussi relevé que les appels en soirée sont souvent plus complexes. Cela coïncide à la fois avec l'augmentation des besoins qui se fait sentir ainsi qu'avec la baisse de couverture de services, en dehors des heures régulières.



* Deux nouvelles catégories ont été créées pour permettre de comptabiliser les appels reçus pour des demandes de postvention et les appels reçus de personnes proches aidantes accompagnées par le projet Traverser la crise en proche aide.

Les déclencheurs de la crise peuvent être multiples. Voici la liste de ceux qui sont le plus souvent nommés, sans être mutuellement exclusifs :

Conflit (relationnel, au travail, familial):	18 %
Enjeu lié à l'adaptation et/ou une période de transition:	17 %
Désorganisation (en lien ou non avec l'annonce d'un diagnostic) :	12 %
Rupture amoureuse, séparation, divorce:	10 %
Isolement, solitude:	9 %
Événement à caractère traumatique:	4 %

Suivi de crise dans la communauté

Le service mobile offre de l'accompagnement à toutes les étapes de la crise, avec la possibilité de se déplacer à domicile. Le suivi demeure offert sur du court terme, avec une moyenne de 4 à 8 rencontres, toujours selon l'évaluation des besoins. En amont de la crise, l'intervention peut viser à prévenir une hospitalisation et à réactiver un plan d'intervention existant alors qu'en situation de crise, on recherche davantage l'apaisement de la détresse. Par un accompagnement dans des démarches concrètes, le suivi donne des moyens pour retrouver et maintenir une stabilité. En aval, l'intervention vise à consolider les acquis et permet de créer des ponts vers d'autres ressources ou de faciliter le référencement.

1014 rencontres de suivis durant l'année soit 24,5% de plus que l'an passé dont 164 ont eu lieu dans la communauté.

Spécifiquement pour le projet Traverser la crise en proche aideance c'est 146 rencontres de suivis qui ont été réalisées auprès de 62 personnes proches aidantes (16 hommes/ 41 femmes/ 5 autres)

« Le Centre m'a redonné l'espoir de m'en sortir et la force pour me propulser vers la porte de sortie. Le suivi m'a apporté une écoute attentive, un accompagnement et une redirection vers les ressources pertinentes. C'est bien plus qu'un « Transit », je dirai que c'est un Tremplin. »

Citation d'un usager

Hébergement de crise

L'hébergement de crise accueille temporairement les personnes dans le respect des décisions, du souci de l'autonomisation des usagers et des usagères, du maintien du lien social et des responsabilités communes, de la recherche de sens aux expériences vécues grâce au soutien quotidien des professionnel.le.s présent.e.s. Les besoins sont réévalués quotidiennement par l'équipe, qui définit un plan de séjour adapté à la personne et offre des rencontres quotidiennes. L'hébergement de crise est offert pour une durée variant de 1 à 10 jours, en fonction de l'évaluation des besoins.

Nombre de client.e.s accueilli.e.s :

184 comparativement à 164 en 2022-2023.

Nombre de nuitées:
1812

Taux moyen d'occupation :
62%

Selon l'identité de genre



Conseil d'administration

Ahmed Abidat, Président, membre de la communauté *impliqué depuis juin 2022*. Formateur et consultant pour l'entreprise Calme toi

Isabelle Hénault, Vice-présidente, membre ancienne utilisatrice ou proche, *impliquée depuis septembre 2021*. Directrice générale Pair-aidance Québec

Anne-Sophie Hueber, Secrétaire, membre de la communauté *impliquée depuis septembre 2023*. Intervenante à Dopamine

Josée Robillard, Trésorière, membre de la communauté *impliquée depuis juin 2023*. Massothérapeute et comptable

Geneviève Bouchard, Administratrice, membre de la communauté, *impliquée depuis juin 2022*. Gestionnaire en communication à Postes Canada

Jennifer Proulx, Administratrice, membre de la communauté, *impliquée depuis juin 2023*. Directrice des ressources humaines à Oxfam-Québec

Marco Lunghi, Administrateur, membre de la communauté, *impliqué depuis juin 2023*. Directeur de la formation continue à l'OTSTCFQ

Soulignons également la contribution de Virginie Paquin, Jessica Soto, David Benguigui et Isabelle Lukawecki qui ont terminé leur mandat au cours de la dernière année. Merci à vous ainsi qu'aux administrateurices actuel.le.s pour votre implication et votre engagement auprès de la mission.

Le conseil d'administration est composé de 7 administrateurices, dont 6 membres de la communauté et 1 membre proche et/ou personne ancienne utilisatrice des services du Centre de crise ou d'un établissement similaire.

7 rencontres

1 lac-à-l'épaule
(démarche de planification stratégique)

1 déjeuner
en compagnie de l'équipe

1 formation sur le rôle et les responsabilités des administrateurices

Un comité statutaire - ressources humaines a été créé, sur lequel siègent Ahmed Abidat, Josée Robillard, Jennifer Proulx ainsi que la direction générale. Le mandat du comité est de s'assurer que Le Transit se dote des meilleures pratiques de gestion de ressources humaines.

6 rencontres de comité

La dernière assemblée générale
a eu lieu le 13 juin 2023 en formule hybride et 13 membres y étaient présents.

Équipe

Les équipes mobile et d'hébergement sont composées d'intervenant.e.s qui détiennent un poste à temps plein ou à temps partiel. Voici le portrait de l'équipe en date du 31 mars 2024.

Équipe mobile :

Carole-Jeanne Dupeyras (remplacement)	Marc-Antoine Viens (remplacement)
Alanna Harms-Wiebe (absence)	Julia Leb-lanc-Beaudin
Anissa Soussi	Marion Coste (absence)
Daniel Fernando Escarate	Mélissa Larose
Isabelle Savard	Léa Sureault

Poste de formateur :

David Gauthier

Projet Traverser la crise en proche aide :

Isabelle Delpérier

Équipe d'hébergement :

Marilou Joly (nuit)	Ève-Marie Magnan
Margot Metral-Biollay	Philippe Des Roches
Amine Sassi	
Samia-Lamssiah Soukaina	
Maurice Gervais (nuit)	

Équipe administrative :

Morgane Renaud
Adjointe à la direction

Marie-Pier Neault
Directrice clinique

Elizabeth Robillard
Directrice générale

Liste de rappel :

Angela Sheikh	Mona Palotai
Amélie Banner	Gabrielle Côté
Teresinha Ferreira	André Lapierre
Johanne Labelle	Suzanne Dupont
Benjamin Nadeau	Ruth Nazaire
	Larissa Andréa Lopez

Une pensée toute spéciale à ceux et celles qui nous ont quittés au cours de l'année pour relever de nouveaux défis. Merci à Samantha Castelli, Norah Ioannou, Sarah Kholkhal, Mathieu St-Denis, Kenya-Emma Toussaint et Max Witshy Pierre pour votre contribution. Une mention toute particulière à Sofia Arfawi et Charlotte Chabanne qui ont annoncé leur départ après plusieurs années d'engagement. Merci pour votre contribution et votre lègue.

Comité de développement clinique : 2 rencontres

Angela Sheikh
André Lapierre
David Gauthier
François Nobert
Isabelle Delpérier
Isabelle Savard
Marie-Pier Neault
Elizabeth Robillard

Mandat : réfléchir aux pratiques et arrimer les stratégies de formation et de support à l'équipe en adéquation avec la vision long terme du plan de développement des compétences cliniques.

Comité de relations de travail : 6 rencontres

Isabelle Savard
Julia Leblanc-Beaudin
Ève-Marie Magnan
Daniel Escarate
Elizabeth Robillard
Marie-Pier Neault

Mandat : échanger sur tout sujet d'intérêt commun concernant les relations de travail.

Comité social : 4 rencontres

David Gauthier
Margot Metral-Biollay
Isabelle Delpérier
Morgane Renaud

Mandat : organiser des événements et des activités permettant aux employé.e.s de tisser des liens et de favoriser le sentiment d'appartenance.

Comité santé et sécurité au travail : 2 rencontres

Morgane Renaud
Anissa Soussi
Isabelle Savard

Mandat : contribuer à la mise en place de stratégies préventives et d'identification des risques en matière de santé et de sécurité au travail.

Comité Super-utilisateur SID : 14 rencontres

David Gauthier
Daniel Escarate
Marie-Pier Neault
Alanna Harms-Wiebe

Mandat : contribuer au développement de la base de données SID et former les nouvelles personnes intervenantes à son usage.

Nos consultants

Nous tenons à souligner l'apport important de consultant.e.s qui nous appuient quotidiennement dans le développement des outils de travail et dans le perfectionnement des compétences :

Claude Éthier, consultant et développeur pour la base de données Intégratik
François Nobert et François Chanel, superviseurs externes
Chantal Brisson et Suzanne Marquis, consultantes en administration
Hilotech, firme de consultation en services de technologies de l'information

La formation et le ressourcement

Les intervenant.e.s de crise sont amené.e.s à soutenir des personnes qui affrontent les plus grands moments d'adversité de leur vie, dans un contexte où la souffrance est énorme et les ressources souvent épuisées.

Ils se doivent alors d'allier la disponibilité émotionnelle à la rigueur d'analyse clinique, qui sont souvent difficiles à naviguer. C'est d'autant plus le cas lorsque l'intensité de la détresse peut mener à des situations de danger et d'urgence.

La diversité et la complexité des trajectoires de vie humaine des membres de notre communauté exigent un souci et une volonté constante de se développer pour mieux accompagner et soutenir l'autre vers un retour à un plus grand équilibre.

Pour ce faire, Le Transit fait de sa priorité de soutenir et encadrer ses intervenant.e.s dans le cadre de leurs fonctions, à l'aide de diverses modalités. Ce fût d'ailleurs un moteur d'action principal menant à la mise en place d'un poste de formateur dédié à l'intégration et à la formation des personnes intervenantes.

Soutenir l'intégration en poste

En ce sens, les efforts ont convergé vers le développement d'un programme d'intégration standardisé qui se déroule sur une période de 3 semaines pour les employé.e.s à temps plein et de 6 semaines pour les employé.e.s à temps partiel. Le but est de permettre aux nouvelles personnes recrutées de se familiariser avec la structure interne, les services, l'approche clinique et les valeurs de l'organisme.

Durant cette période, on souhaite mettre en place les conditions favorables à un apprentissage qui se veut le plus progressif possible, respectueux du rythme individuel. Voici quelques-unes des stratégies qui sont proposées :

- Rencontres centrées sur l'apprentissage théorique de sujets liés à la crise, la prévention du suicide, etc.
- Soutien et accompagnement durant les premières interventions.
- Un processus de rétroaction suivant l'observation d'interventions.

14 nouvelles personnes intervenantes ont bénéficié du programme d'intégration dont 10 contribuent toujours à la mission de l'organisme.

“Une formation bien équilibrée nous permet une compréhension théorique de la nature de nos interventions, une observation constructive de nos collègues expérimentés, en plus d'une application rapide des apprentissages sur le terrain. La formation avec le Transit passe par ces étapes importantes avec fluidité et rigueur.”

Personne intervenante



Soutien clinique

L'intervention de crise conjugue intensité, complexité, rigueur et capacité de s'adapter constamment à l'activité clinique fluctuante. Le Transit se fait un devoir de s'assurer que son équipe de travail est accompagnée et soutenue et ce, bien au-delà de la période d'intégration.

Pour ce faire, la directrice clinique et le formateur assurent au quotidien du soutien ponctuel à l'équipe lors d'interventions plus complexes, qu'il s'agisse de planifier des interventions, arrimer des pratiques ou offrir un retour sur une intervention plus difficile. L'organisation et l'animation d'échanges cliniques de groupe sur des thématiques diverses fait aussi partie des stratégies de support qui sont implantées.

Le soutien clinique c'est aussi de rendre accessible une offre de formation variée selon les intérêts et les besoins de développement individuel. En 2023-2024, l'équipe a participé à 749 heures de formation à l'externe.

Supervision clinique

90 heures de supervisions de groupe

La supervision de groupe est offerte 2 fois par mois selon deux modalités proposées en alternance :

Modalité 1 :

un espace de réflexion animé par un superviseur clinique, centré sur le développement clinique et l'apprentissage entourant des cas cliniques spécifiques.

Modalité 2 :

un espace de co-développement clinique où les employé.e.s participent à la formation et au développement du groupe. Un superviseur clinique ainsi que le formateur co-animent les rencontres afin de permettre au groupe d'échanger, se questionner, développer et adapter les approches cliniques.

Consolider les liens

Outre la formation et le support clinique, Le Transit a à cœur de mettre en place des espaces pour tisser des liens, développer la cohésion et avoir du plaisir. Ça représente un défi particulièrement en milieu 24/7 mais tellement nécessaire pour contribuer à créer un climat de travail positif.

Le comité social s'est activé à organiser des 5 à 7, un déjeuner avec le conseil d'administration et le souper de Noël. La vie d'équipe, c'est aussi de souligner les anniversaires et d'organiser quelques compétitions culinaires amicales.

Pour une seconde année, nous avons organisé un lac-à-l'épaule avec la présence de 16 personnes de l'équipe permanente. Team-building, formation sur la bienveillance, atelier d'impact sur les effets de la colonisation et temps libre ont été à l'ordre du jour offrant 36 heures de ressourcement.





** Cours portant sur l'intervention de crise animé auprès d'étudiant.e.s de 2^e année en travail social, à l'Université de Montréal. L'équipe du Transit a animé deux cours, auprès de deux cohortes.*

Offre de formation externe pour les organisations

Soucieux de faire rayonner son expertise et soutenir les partenaires de son secteur, le Centre de crise Le Transit offre différentes modalités de formation.

Formation maison

C'est une offre qui est développée sur la base des besoins des organisations. Une première rencontre est proposée pour évaluer et définir les besoins d'apprentissage et identifier les compétences à développer. En général, on nous sollicite pour accompagner des organisations ou des groupes dans l'application de bonnes pratiques en intervention de crise adaptée au milieu de travail et accompagner les organisations à définir le rôle qu'elles peuvent jouer dans divers contextes.

Nous pouvons ensuite offrir des formations adaptées à la réalité des différents milieux, autant en termes de contenu, de formule, de durée et de lieux.

Au cours de l'année, 15 formations ont été développées et animées pour le milieu universitaire et des partenaires communautaires :

- Tables de concertation
- Chez Doris
- CITIM
- Groupe Conseil St-Denis
- La Marie Debout
- Université de Montréal
- Arborescence Québec

Malheureusement, nous n'avons pas été en mesure de répondre à toutes les demandes que nous avons reçues. La demande fortement en croissance nous amène donc à réfléchir à la manière dont nous pourrions répondre aux besoins et enrichir ce volet dans notre offre de services.

Formation provinciale sur l'intervention de crise dans le milieu 24/7

Cette formation accréditée est essentielle pour toute personne intervenante souhaitant évoluer au sein d'un centre de crise. Le Transit se fait une fierté d'avoir 4 formateurices accrédité.e.s au sein de son équipe permettant la formation de l'équipe en plus de l'offrir à d'autres partenaires, notamment des organismes communautaires et autres centres de crise. C'est une belle manière de faire rayonner notre mission et notre expertise.

17 participant.e.s :

10 employé.e.s du Transit et 7 personnes issues d'autres organisations

Nombre de formations données :

3

Gouvernance, vie associative et démocratique

Le Centre de crise Le Transit porte la volonté d'être enraciné dans sa communauté et de contribuer à bâtir un tissu social fort, par une approche collaborative et concertée.

Nos implications

- Nous participons au carrefour d'échange clinique en itinérance du CIUSSS du Nord
- Nous participons au comité de développement clinique Cœur-de-l'Île
- Nous participons à la table du Réseau Local de service en Santé Mentale Jeanne-Mance
- Nous participons au comité vigie Faubourgs St-Laurent
- Nous participons aux rencontres inter centre de crise de l'île de Montréal qui réunit les Centres de crise TRACOM, Association Iris, Centre L'Autre Maison et le Centre de crise de l'Ouest de l'île
- Nous avons participé au plan stratégique du SPVM le 23 octobre 2023
- Nous avons effectué huit présentations de services et visites de notre organisme aux partenaires communautaires, scolaires et institutionnels

Cellule d'action concertée en violence conjugale de Montréal

Le Transit est fier de participer activement à la prévention des homicides conjugaux et familiaux en s'impliquant en tant que partenaire clé dans la cellule d'action concertée en violence conjugale de Montréal.

L'équipe a pu contribuer à la mise en place de stratégies d'intervention et de prévention à deux reprises cette année, dans ce contexte. Nous participons également aux rencontres des partenaires qui visent à renseigner sur le portrait montréalais et favoriser la formation continue.

Projet Immersion Montréal (SPVM)

Entre septembre 2023 et mars 2024, nous avons accueilli trois duos de recrues policières dans le cadre d'un stage d'immersif d'une journée. Une opportunité intéressante de sensibiliser les recrues, qui sont de potentiels partenaires, à la réalité de l'intervention de crise en milieu communautaire. Une occasion qui contribue à briser des préjugés et des biais et surtout d'ouvrir les horizons de part et d'autre.

Nos adhésions

- Membre du Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ)
- Membre du Réseau Alternatif et Communautaire des Organismes en santé mentale de Montréal (RACOR)

Les partenaires

Le réseau de la santé et des services sociaux

- La clinique des jeunes adultes psychotiques (JAP)
- Le service Accueil, Analyse, Orientation et Référence (AAOR)
- Les équipes travaillant en santé mentale du réseau de la santé et des services, particulièrement des CIUSSS Centre-Sud et du Nord-de-l'île
- Les guichets d'accès en santé mentale (GASMA)
- Les urgences psychiatriques
- Le suivi étroit du CIUSSS NIM
- Service régional Info-Santé/ Info-Social

Les établissements avec qui nous avons formulé des ententes de collaboration en vue de faciliter l'accès à nos services pour la population qu'ils desservent

- Cégep du Vieux-Montréal
- Université du Québec à Montréal (UQAM)
- Institut Raymond-Dewar
- L'Institut national de la recherche scientifique (INRS)
- Le Carrefour des Petits Soleils

Les membres du RESICQ avec qui nous collaborons de manière rapprochée

- Association IRIS
- Centre de crise de l'Ouest de l'Île
- Centre d'intervention de crise TRACOM
- Centre L'Autre Maison
- Centre d'intervention de crise Émile-Nelligan/Équipe Résolution

Les organismes communautaires

- Accueil Bonneau
- Auberge Madeleine
- Association d'entraide Le Chaînon
- Association Bénévole Amitié
- Arborescence
- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)
- CACTUS Montréal
- Centre d'aide aux victimes d'actes Criminels (CAVAC)
- Centre d'aide des victimes d'agressions sexuelles de Montréal (CVASM)
- Centre d'écoute de l'Université du Québec à Montréal (UQAM)
- Centre de soir Denise-Massé
- Centre des femmes de Montréal
- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal (CRDM)
- Centre de référence du Grand Montréal
- Clinique 1851
- Coalition des organismes communautaires du Québec de lutte contre le SIDA (COCQ-SIDA)
- Côté Cour
- Diogène (suivi communautaire)
- Dans la rue
- Dopamine
- Face à face (Centre d'écoute et d'intervention)
- Le Fil (suivi communautaire)
- Foyer de jeunes travailleurs et travailleuses de Montréal (FJTMM)
- Jeu : aide et référence
- Institut Raymond-Dewar
- Jeunesse au Soleil
- L'Armée du Salut
- L'Atelier d'artisanat du centre-ville
- La Chrysalide
- Les Impatients
- La Maison Bleue
- La Maison du Père
- La Maison Jean Lapointe
- La Maison Marguerite
- La rue des Femmes
- Maison l'Échelon
- Maison l'Exode
- Maison le Parcours
- Maison Passages
- Maison Plein Cœur
- Maison St-Dominique (MSD)
- Méta d'Âme
- Mission Bon Accueil
- Multi-Femmes
- Old Brewery Mission
- PAS de la rue
- Portage
- Pracom
- Présence Compassion
- Prise II
- Projet 10
- Refuge des jeunes de Montréal
- Revivre
- Service d'aide aux conjoints (SAC)
- SOS Violence conjugale
- Spectre de rue
- Suicide Action Montréal
- Transit 24
- Trêve pour elles
- YMCA
- Y des Femmes

Ce que nous réserve 2024-2025

L'année qui vient à peine de s'entamer s'inscrit dans la continuité de la précédente, propulsée par l'ambition de moderniser nos outils de travail, nos processus administratifs et nos lieux pour nous rendre plus efficaces.

Une année qui sera aussi marquée par un grand chantier déjà en cours depuis février 2024, celui d'une réorganisation complète des postes. Ce remaniement poursuit trois grandes visées : 1) l'amélioration des conditions de travail, en outre en stabilisant les horaires de travail, 2) s'adapter aux besoins des personnes en situation de crise et leur entourage en nous rendant plus mobiles et en réduisant les délais et 3) réduire la gestion organisationnelle. Quoi que les périodes de grands changements bouleversent toujours, elles s'avèrent aussi constructives parce qu'elles nous poussent à entrevoir les enjeux comme des défis. Avec la crainte du changement qui s'amenuise, on voit la solidarité prendre place et les solutions émerger. Des nouveaux postes prendront place notamment celui d'une personne dédiée à la liaison avec les partenaires. Notre vœu : fluidifier et accroître nos relations partenariales et ultimement aller à la rencontre des personnes qu'on rejoint moins aisément et pour qui notre accompagnement peut être bénéfique.

Célébrer 30 ans d'engagement et d'impact

Nous sommes emplis d'une excitation palpable alors que nous regardons vers l'horizon et anticipons avec joie un moment important dans l'histoire du Transit. En mars 2025, nous soulignerons nos 30 ans d'existence!

Au fil des ans, nous avons construit des ponts, tissé des liens et offert de l'accompagnement à toutes ces personnes qui se sont tournées vers nous. Alors que nous entamons les préparatifs de nos festivités, nous prenons un moment pour réfléchir à tout ce que nous avons accompli ensemble et à l'impact que nous continuerons à avoir dans les années à venir. Ce sera une occasion pour nous de renforcer nos liens, de célébrer les succès qui ont façonné notre histoire et de nous inspirer pour les défis à venir. Nous sommes impatient.es de partager cette occasion spéciale avec vous et de célébrer ensemble notre engagement envers une communauté plus forte, plus unie et plus solidaire.

C'est donc une invitation à suivre nos avancées et nos projets et souligner le tout avec nous à l'occasion de nos 30 ans d'existence.



LE TRANSIT
centre de crise

www.cictransit.com