

2024-2025

Centre de crise de Québec
Un point d'appui vers un mieux-être

RAPPORT
ANNUEL

LA RÉSILIENCE
GRANDIR
MALGRÉ LES OBSTACLES



Centre de crise
de Québec

Un point d'appui vers un mieux-être

ADMINISTRATION

418.687.2747 (téléphone)
418.687.7732 (télécopieur)
administration@centredecrise.com

RÉDACTION

Julie Lesage

CORRECTION

Dominique Dionne

COMPILATION DES DONNÉES ET STATISTIQUES

Amélie Rochette
Claude Éthier
Julie Lesage
Tahar Amghar

CONCEPTION GRAPHIQUE

Éric Turcotte

www.centredecrise.com

Suivez-nous sur Facebook

SOMMAIRE

Mot du président	V
Mot de la directrice générale	VI
Notre mission et nos valeurs	VII
Un portrait général de nos services	1
La typologie des interventions	2
La gamme de services d'intervention de crise	3
- Services d'intervention	
o Service d'intervention téléphonique	4
o Équipe mobile	5
o Entrevues externes	7
- Services d'hébergement	8
o Hébergement de crise	9
o Hébergement temporaire	11
o Soutien externe en trajectoire de crise	12
- Service de formation	13
La vie associative	
- Activités de liaison et ententes avec les partenaires	14
- Colloques et formations	15
Le financement	16
Conclusion	17
L'équipe et le Conseil d'administration	19

SIGLES UTILISÉS

AGA	Assemblée générale annuelle
CHEJ	Centre hospitalier de l'Enfant-Jésus
CHUL	Centre hospitalier de l'Université Laval
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLIS	Comité local d'intégration des services
CNESM	Centre national d'excellence en santé mentale
CPSQ	Centre de prévention du suicide de Québec
CRAIP	Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale
CSVC	Carrefour sécurité en violence conjugale
ELISM	Équipe de liaison intersectorielle en santé mentale
IUSMQ	Institut universitaire en santé mentale de Québec
LPP	Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RPSBEH	Regroupement provincial en santé et bien-être des hommes
SETC	Soutien externe en trajectoire de crise
SIM	Soutien intensif dans le milieu
TIBD	Traitement intensif bref à domicile
UTB	Unité de traitement Bref

MOT DU PRÉSIDENT

L'ère actuelle est caractérisée par l'incertitude. À l'opposé, l'action de notre centre de crise repose sur des certitudes et des convictions partagées. Certitude de la puissance transformatrice de l'écoute et de l'accueil, conviction que les personnes disposent de ressources qu'ils en viennent à sous-estimer sinon à oublier. Conviction que notre rôle est de les remettre en contact avec ces ressources. Conviction qu'accepter le support de l'autre n'est pas un signe de faiblesse et que la vie nous fait naturellement passer successivement des rôles d'aidé à celui d'aidant et que croire se suffire à soi-même est une illusion mortifère.



Certitudes et convictions ne sont pas synonymes de perte d'esprit critique et de remises en question. Les intervenants du CCQ et son ensemble assument de lourdes responsabilités, je pense ici en particulier à l'évaluation du risque dans le cadre de la P38 complétant les dispositions du Code civil et portant sur la garde par un établissement de santé et de services sociaux des personnes dont l'état mental présentant un danger pour elles-mêmes ou pour autrui et sur l'évaluation psychiatrique visant à déterminer la nécessité d'une telle garde.

Assumer, comme organisme communautaire, de telles responsabilités induit un devoir de formation initiale et continue, une supervision de qualité. La formation continue des intervenants et l'adaptation constante de nos activités aux besoins de la communauté et aux bonnes pratiques et l'amarre avec les partenaires œuvrant dans le domaine de la santé mentale constituent les axes majeurs de notre action.

Bernard Keating Ph.D.

Président du conseil d'administration



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Vous prendrez connaissance dans les pages qui suivent du développement des activités du Centre de crise de Québec (CCQ) au cours de la dernière année. Nous sommes fiers de nos résultats. Mais il ne faut pas se tromper, ce ne sont pas les résultats de la Direction ou du C.A. mais de l'« organisme » qu'est le CCQ! Il est essentiel de souligner qu'ils résultent de l'effort continu et commun de chacun et chacune, quel que soit son « rôle » dans l'organisation. Il faut d'abord remercier les intervenants qui ont les premiers points de contact avec notre clientèle, les membres de l'administration qui assument des fonctions de coordination et de gestion essentielles à la qualité et l'efficacité de nos actions, les



membres du conseil d'administration qui, de concert avec la direction générale, assurent que nous gardions le cap sur la mission grâce à des activités adaptées à un contexte toujours en évolution, aux équipes de maintenance et d'entretien qui assurent un milieu de vie accueillant pour notre clientèle et pour l'ensemble de nos employés, ainsi que nos partenaires communautaires et publics assumant des missions dans la même sphère d'activités.

Dans un monde qui se déchire, être ensemble est un acte révolutionnaire. Je suis très fière de ce que nous accomplissons ensemble.

Cette année, j'ai réalisé l'importance de saisir les occasions de renforcer les équipes, de rappeler les valeurs communes, de favoriser la libre expression des idées et, ultimement, de stimuler l'empathie essentielle à nos interventions quotidiennes.

Vous observerez dans notre rapport annuel 2024-2025 qu'encore une fois cette année, nous observons une augmentation des demandes d'aide. Grâce à nos différents services, nous sommes en mesure d'offrir un espace d'humanité sans jugement. Nous offrons une alternative communautaire en soutien à notre système de santé, dans un environnement où les contraintes institutionnelles sont moins lourdes et plus près des besoins immédiats. Nos statistiques mettent en lumière le nombre de personnes que nous avons soutenues et accompagnées afin d'éviter la dégradation de leur état mental grâce à des services de qualité dispensés par nos équipes d'intervenants passionnés.

Dans un autre ordre d'idées notons que la première édition de la loterie et de l'évènement en famille au profit du Centre de crise a marqué le début de l'année 2023-2024. Ce dossier a été piloté avec succès par Mme Barbara Martin, directrice générale en titre. Ces activités répondent à l'exigence de financement autonome adressée aux organismes communautaires. Elles ont été un franc succès et nous sommes fiers d'annoncer une 2e édition. Les bénévoles qui ont permis cette journée et ont su la rendre inoubliable méritent un grand merci!

En conclusion, je suis heureuse de présenter ce rapport qui vous amènera à conclure que notre centre de crise se porte bien. Tout est en place pour faire de notre prochaine année une autre année de réalisations au service de la communauté.

Amélie Rochette

Directrice générale par intérim

NOTRE MISSION

La mission du Centre de crise de Québec est d'intervenir auprès des gens vivant une crise, qu'elle soit situationnelle, traumatique ou liée à un problème de santé mentale.

NOS VALEURS

Le Centre de crise de Québec s'évertue à remplir sa mission avec excellence. Notre philosophie d'intervention s'appuie sur les notions de liberté, de respect et de responsabilité.



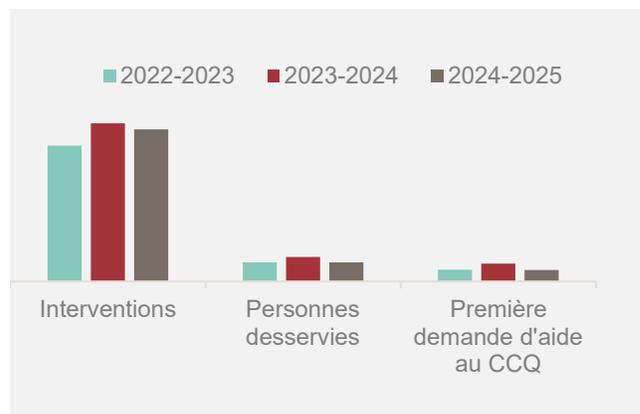
UN PORTRAIT GÉNÉRAL

Le Centre de crise de Québec est un organisme qui œuvre depuis 39 ans à offrir des services aux personnes vivant ou ayant vécu des troubles de santé mentale, dans une perspective de respect, de dignité, d'autonomie et de reprise de pouvoir sur leur vie. Le Centre est un acteur engagé comme service de première ligne au sein de la communauté. Les services s'adressent aux personnes de 14 ans et plus ou à un membre de l'entourage de ces personnes; ils sont disponibles en tout temps, sont confidentiels et offerts gratuitement. Chaque demande d'aide est évaluée et orientée selon les besoins de la personne.

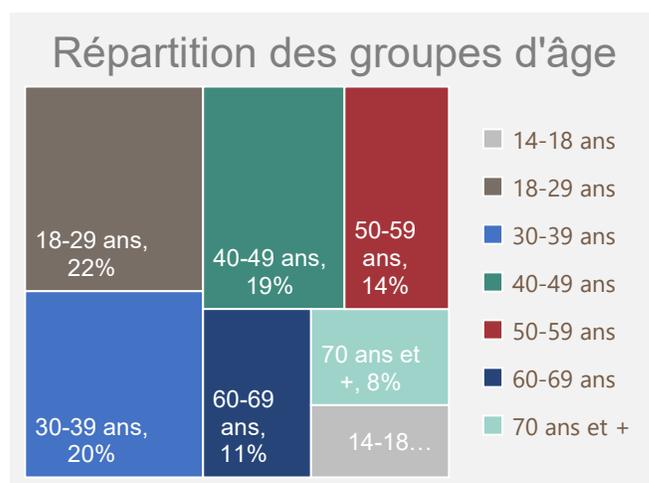
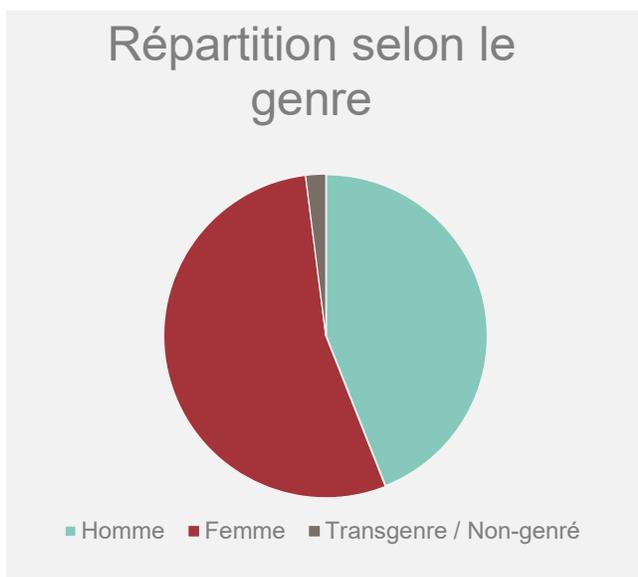
Pour l'année 2024-2025 le CCQ a comptabilisé un total de **30 883 interventions**. Celles-ci ont été **réalisées auprès de 3 806 personnes**. Pour 2 273 de ces personnes, l'intervention était réalisée à l'occasion d'un premier contact avec les services du CCQ.

Parmi l'ensemble des interventions, 2 869 ont été adressées par un membre de l'entourage, ce qui représente 16 % des demandes d'aide. La répartition des **personnes aidées est de 53 % pour les femmes, de 45 % pour les hommes et de 2 % pour les personnes transgenres ou non genrées**. Ces pourcentages se rapprochent de très près à ceux relevés l'an dernier. **Pour 60 % des personnes desservies, le CCQ a été une première expérience.**

Fort de son expertise en intervention de crise à Québec, le CCQ se distingue par la diversité et l'accessibilité de ses services de crise.



L'âge moyen des personnes auprès de qui les interventions sont réalisées est de **42 ans**. Le groupe d'âge des **18 à 29 ans** est représenté à **18 %** et celui des **30 à 39 ans est représenté à 19%**, suivi de près avec **17% pour le groupe des 40-49 ans**. Pour les **50-59 ans** ce chiffre représente **12%**, pour le groupe des **60-69 ans** il est de **10 %**. Enfin, les interventions auprès des gens âgés de **70 ans** représentent **5%**. Des chiffres qui, à quelques pourcentages près, demeurent relativement stables en comparaison à l'an dernier.



LA TYPOLOGIE DE NOS INTERVENTIONS

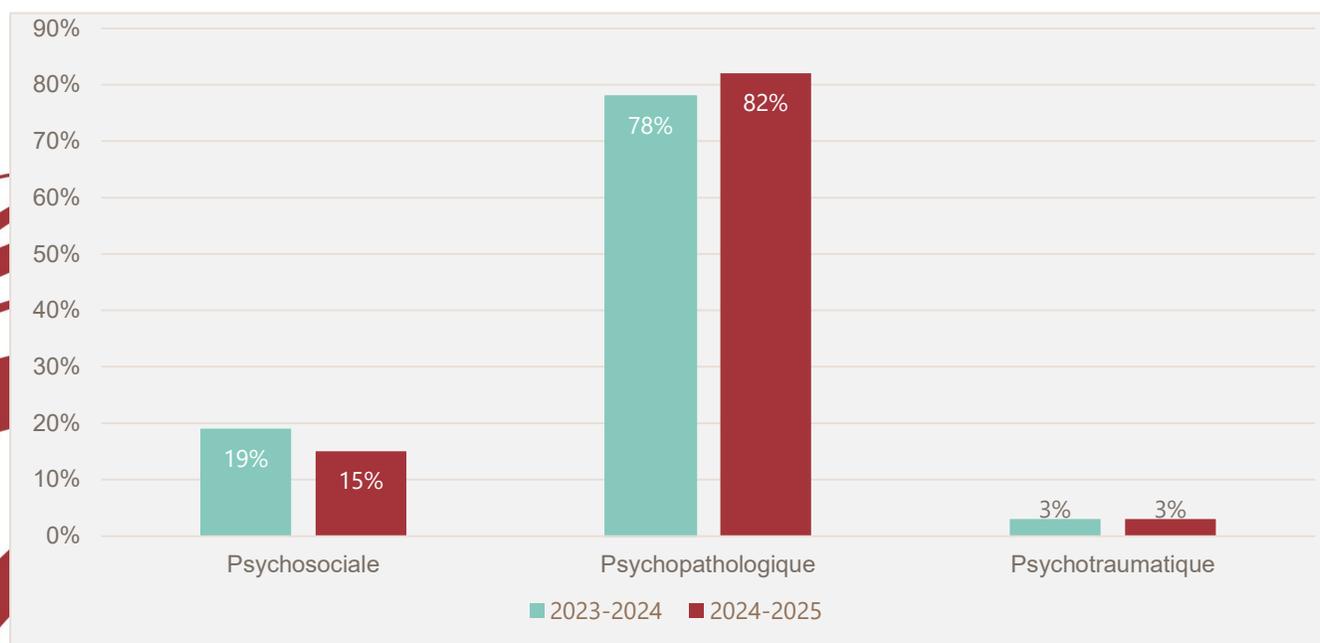
La trajectoire de crise peut se décliner en trois types d'interventions au sein de l'organisation de nos services à savoir : la crise psychosociale, la crise psychopathologique et la crise psychotraumatique.

Pour l'année **2024-2025**, les **crises psychosociales** représentent **15 %** des interventions. Une crise psychosociale se traduit par un épisode de rupture et de grand déséquilibre pouvant être provoqué par un événement stressant, un conflit ou un changement qui dépasse les capacités d'adaptation de la personne. La personne est confrontée à un événement de vie éprouvant (deuil, perte, violence, isolement) pour lequel elle n'a pas les ressources personnelles, sociales ou économiques pour y faire face adéquatement. Ces crises ne sont pas inéluctablement induites par une maladie mentale, mais peuvent engendrer une grande détresse psychologique.

Les **crises psychopathologiques** représentent, pour leur part, **82 %** des interventions. Ces épisodes

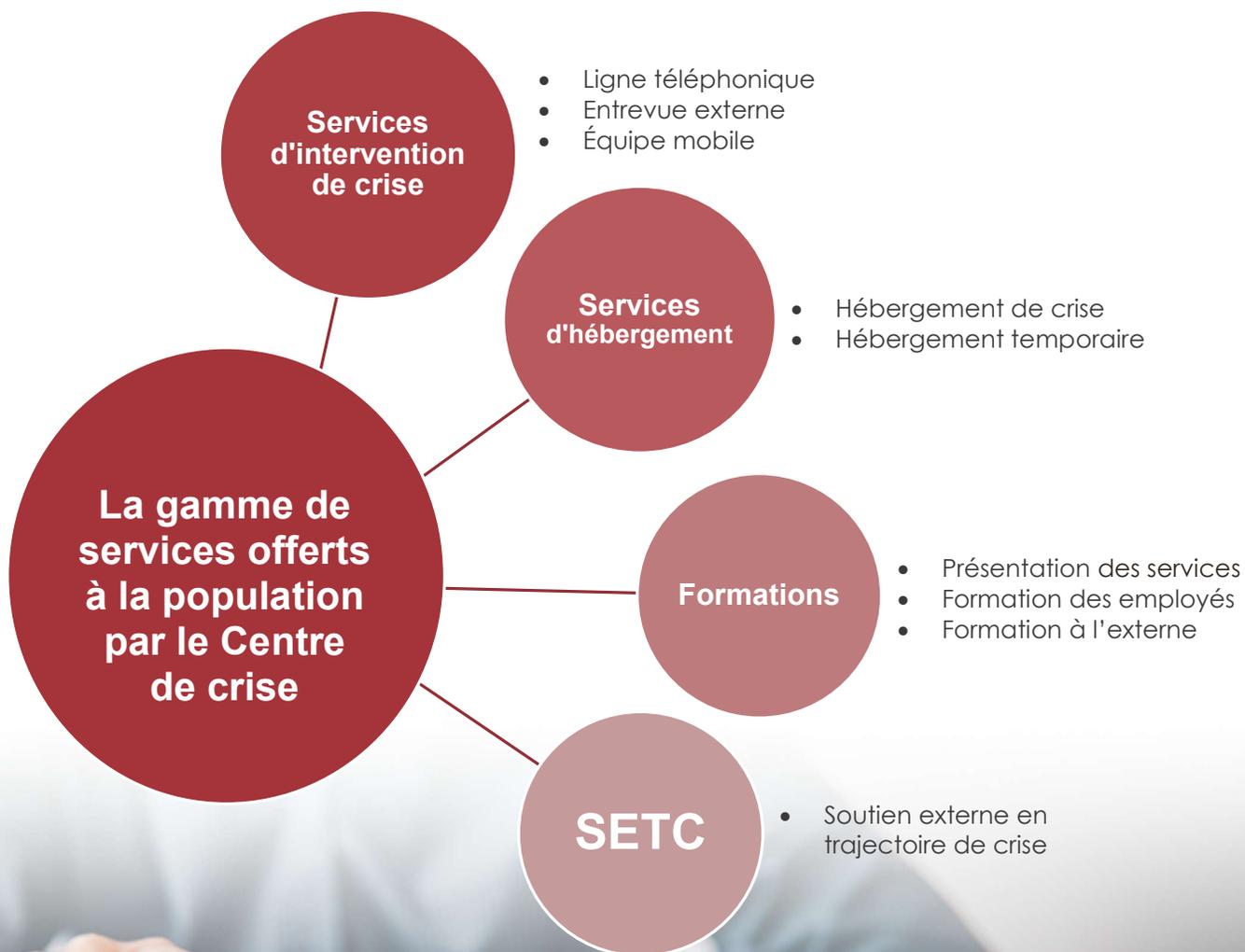
surviennent lorsqu'il y a une rupture marquée avec l'équilibre habituel de la personne. L'intensité des symptômes de désorganisation rend la personne incapable de gérer la situation seule et provoque une souffrance psychique marquée pouvant entraîner un danger pour la personne ou pour son entourage.

Enfin, les **crises psychotraumatiques** où les personnes touchées peuvent avoir été impliquées, confrontées ou témoins d'un événement traumatique, soudain et imprévisible, constituant une menace à leur intégrité physique. Pour ce type de crise, il est impératif de référer vers des services spécialisés afin que ces personnes soient soutenues dans leur processus de rétablissement. Les demandes d'intervention pour une crise **psychotraumatique** sont de l'ordre de **3%** des interventions réalisées par les intervenants du Centre de crise de Québec.

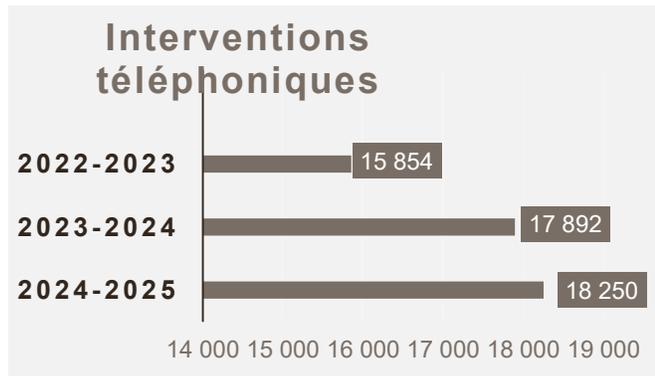


SERVICES D'INTERVENTION DE CRISE

Le volet de l'intervention de crise téléphonique est la porte d'entrée dans la trajectoire de l'ensemble des services du CCQ. Chaque demande est traitée dans l'immédiat et la réponse se veut adaptée aux besoins exprimés. Ce premier contact téléphonique permet une exploration de la situation afin de cibler l'orientation à privilégier et les services requis. L'illustration ci-dessous représente l'ensemble des services offerts au Centre de crise de Québec.



INTERVENTION DE CRISE TÉLÉPHONIQUE



Les services d'intervention téléphonique visent à fournir un soutien immédiat aux personnes en détresse émotionnelle, psychologique ou en situation de crise. Le rôle de l'intervenant est d'accueillir avec empathie les propos de la personne pour ensuite l'orienter vers une solution adaptée et sécuritaire pour elle et pour ses proches.

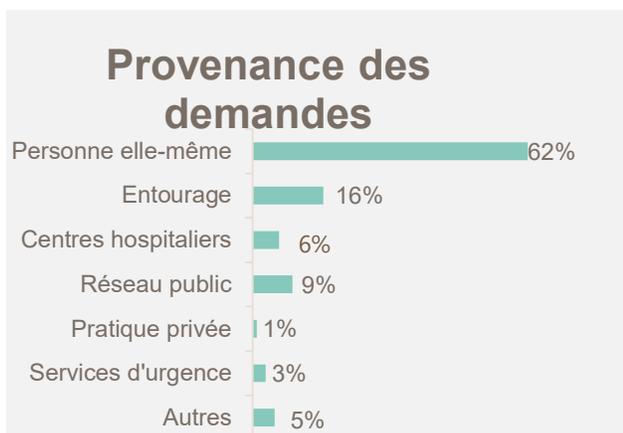
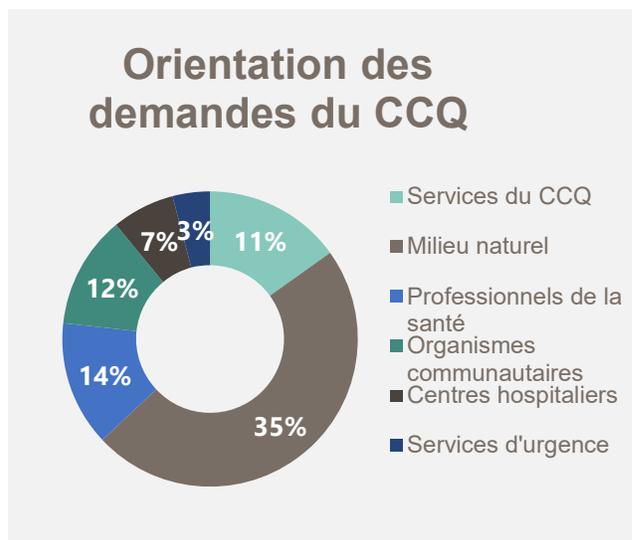
Ce service est offert à toute personne vivant une situation de détresse, mais également aux proches, aux intervenants et aux professionnels du milieu public ou communautaire qui ont des éléments d'inquiétudes en regard de l'état mental d'une personne.

Des intervenants sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et offrent un service d'urgence qui vise à désamorcer une situation de crise par des interventions spécifiques et par des orientations adaptées pour chaque situation.

Pour l'année 2024-2025, **18 250 interventions téléphoniques** ont été réalisées. Ces données révèlent une augmentation de **358 appels** en comparaison à l'année précédente.

De ces appels, **62 %** des demandes d'aide ont été réalisées par la personne elle-même, **16 %** par un proche, membre de famille ou gens de l'entourage. En ce qui a trait aux demandes d'aide adressées par un intervenant ou un professionnel issu du milieu public ou communautaire, celles-ci représentent **22 %**.

11% des situations sont orientées vers d'autres services du Centre de crise. Que ce soit vers l'hébergement de crise, vers l'équipe mobile pour une intervention dans leur milieu, vers le soutien externe en trajectoire de crise (SETC) pour une démarche d'aide soutenue ou vers le soutien téléphonique. **3 % des appels sont orientés vers les services d'urgence 911 et 5 % vers les centres hospitaliers.** L'examen de ces données permet de conclure que les services du CCQ sont une alternative appréciable aux services hospitaliers et aux services d'urgence.



ÉQUIPE MOBILE – MANDAT SASC

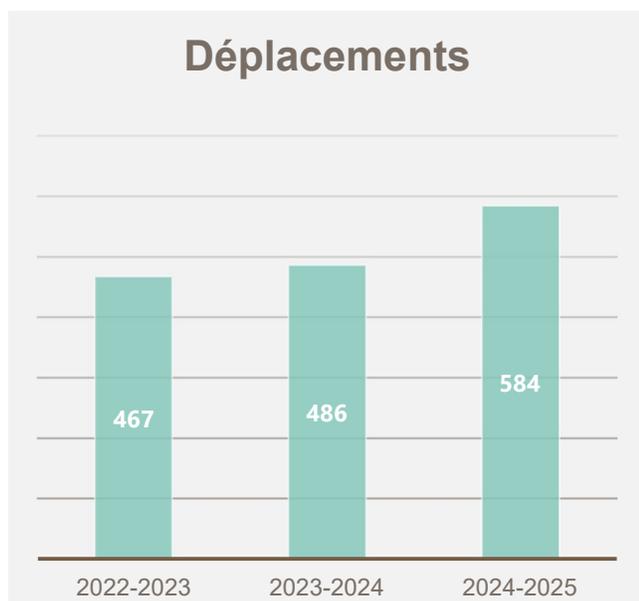
Depuis 2001, le CCQ est identifié et mandaté par le CIUSSS de la Capitale-Nationale comme étant un service d'aide en situation de crise (SASC) dans le cadre de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

L'équipe mobile et les intervenants qui la composent, se déplacent dans l'objectif de répondre aux besoins d'une personne en détresse et d'évaluer les risques et la dangerosité associés à l'état mental de cette personne. L'équipe d'intervention vise à offrir une réponse rapide et se rend sur les lieux de la crise dans un délai maximal de 45 minutes (à l'exception des villes éloignées).

L'équipe mobile répond à divers besoins dont :

- estimer la dangerosité liée à l'état mental;
- intervenir directement dans le milieu;
- tenter d'établir une relation d'aide auprès d'une personne réfractaire à recevoir de l'aide;
- intervenir lors de situations à potentiel traumatique.

Au cours de l'année 2024-2025, l'équipe mobile a réalisé **584 déplacements** en comparaison à **486 déplacements l'an dernier**, ce qui représente une augmentation non négligeable de **17 %** dans ce volet de services.



LPP

Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.

DO

Le Code de procédure civile permet à un juge d'émettre une ordonnance pour protéger une personne physique dont la vie, la santé ou la sécurité est menacée.

SASC

Service d'aide en situation de crise dans le cadre de la LPP.

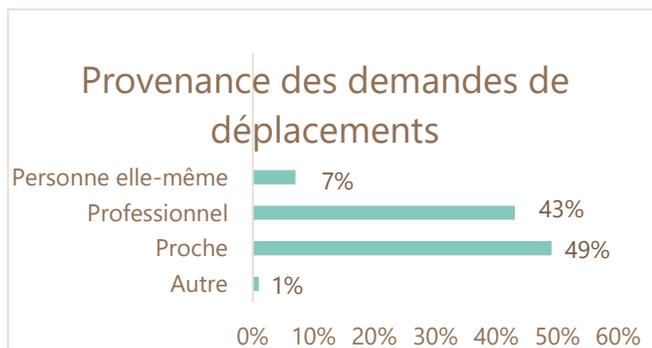
Les besoins grandissants de services en santé mentale se traduisent par une hausse significative des demandes d'aide dans le cadre de notre mandat SASC. Cependant, la LPP est et demeure une mesure d'exception et de dernier recours.

Lors des déplacements, la difficulté des personnes en détresse à accepter l'aide offerte représente le principal défi pour l'équipe d'intervention. L'augmentation significative des demandes de la dernière année témoigne de la montée d'une détresse sociale pour laquelle les ressources demeurent insuffisantes.

- **5 %** des interventions de l'équipe mobile se sont soldées par une demande d'ordonnance d'évaluation psychiatrique obligatoire ;
- **24 %** des interventions de l'équipe mobile ont été orientées vers un accompagnement immédiat et non volontaire vers un centre hospitalier, nécessitant l'application de la LPP. Ce pourcentage représente une hausse de 15% des situations où on fait appel à la LPP.

Lors des déplacements, la présence policière est de plus en plus requise. En effet, les contextes d'intervention présentant des risques pour la sécurité des intervenants sont en augmentation. Afin de répondre efficacement à son mandat SASC, le CCQ reconnaît et estime l'étroite collaboration avec les services policiers, dont le Service de police de la ville de Québec (SPVQ) et la Sûreté du Québec (SQ).

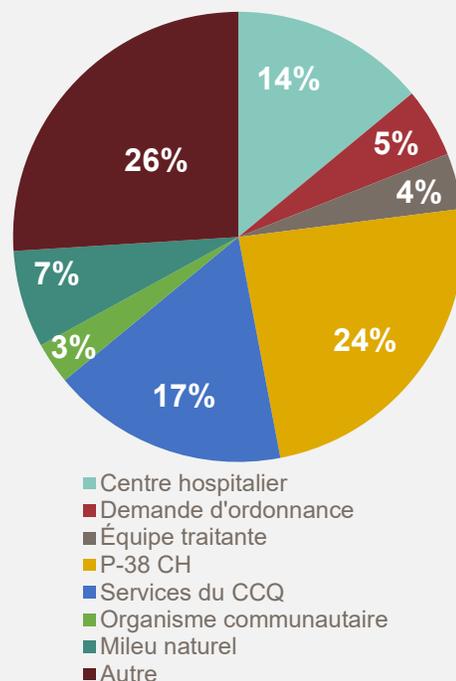
Les principaux motifs d'une demande de déplacement sont : des menaces suicidaires ou des éléments liés à une désorganisation de l'état mental dont l'impulsivité et l'imprévisibilité.



68 % des déplacements de l'équipe mobile ont pour motif l'estimation de la dangerosité liée à l'état mental. **Le danger grave peut être celui d'idées suicidaires ou d'homicides, ou d'une désorganisation de l'état mental** (perte de contact avec la réalité, idées délirantes, agitation, idées de grandeur, sentiment de toute-puissance, agressivité, altération du jugement, etc.); ces états pouvant conduire la personne à commettre des gestes dangereux pour elle-même ou pour autrui.

Lors d'une intervention dans le milieu, nous veillons à prévenir **l'aggravation de la situation ou encore à désamorcer une crise sur les lieux**. Parmi ces interventions, nous retrouvons celles faites au **Salon de jeux de Québec**.

Orientation des déplacements



Cette année, **12 %** des déplacements ont été effectués dans un contexte à potentiel traumatique, un pourcentage similaire à celui de l'an dernier. Ces interventions sont privilégiées à la suite d'un **choc vécu lors d'un décès, du suicide d'un proche, d'un accident grave ou encore le fait d'avoir été témoin ou victime d'un acte criminel**. Dans ces contextes, l'équipe mobile intervient à la demande d'un employeur ou de partenaires tels que les policiers et les ambulanciers. L'équipe mobile collabore également avec le **CHU de Québec** en dehors des horaires de travail de leurs travailleurs sociaux, en allant directement au centre hospitalier pour soutenir les familles touchées lors d'un drame. Aussi, cette année, nous avons effectué **deux interventions auprès des hommes victimes d'une agression sexuelle** au centre désigné du Centre hospitalier Saint-François d'Assise dans le cadre de l'utilisation d'une trousse médico-légale ou médicosociale.

ENTREVUES EXTERNES

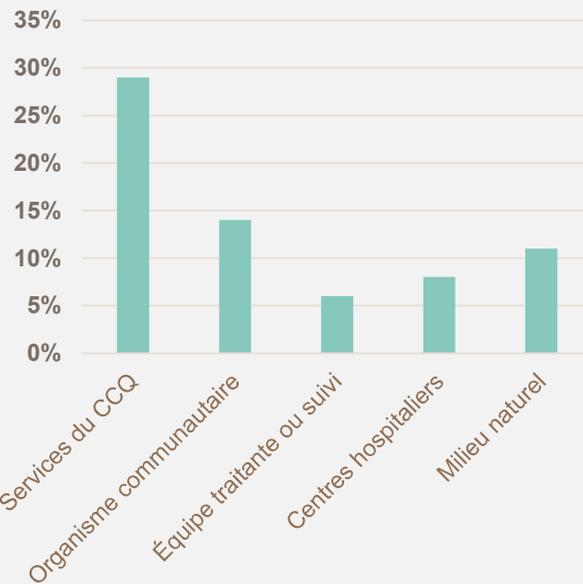
L'entrevue externe est une rencontre ponctuelle, avec un intervenant de crise, proposée comme **alternative à l'intervention téléphonique**. Durant ces rencontres, l'intervenant explore la situation vécue, évalue les besoins de la personne et réfère ou oriente vers les ressources adaptées.

Au cours de la dernière année 2024-2025, **36 rencontres** individuelles ont été réalisées en comparaison à **56 rencontres** l'année précédente. Cette diminution peut s'expliquer, entre autres, par un plus grand nombre d'interventions qui sont dirigées vers les services du SETC. La durée moyenne de ces rencontres est de 28 minutes.

Le sommaire des **orientations** à la suite des entrevues externes, se décline comme suit :

- **29 %** des rencontres se concluent par une référence vers les services du CCQ, dont l'hébergement de crise ;
- **14 %** des rencontres se concluent par une référence à un organisme communautaire ;
- **6 %** des personnes en crise ont été orientées vers leur équipe traitante ou un autre professionnel de la santé;
- **11 %** demeurent dans le milieu naturel;
- **8 %** des rencontres se concluent par une invitation à consulter dans un centre hospitalier.

Orientation des entrevues externes



SERVICES D'HÉBERGEMENT

Les deux milieux d'hébergement occupent une place importante dans l'offre de services du Centre de crise de Québec. Les résidences sont des lieux d'accueil et de soutien destinés à toute personne vivant un épisode de vulnérabilité lié à des enjeux de santé mentale.

Elles proposent un environnement stable, sécurisant et axé sur le retour à un fonctionnement social satisfaisant pour ces personnes avant d'envisager le retour dans leur milieu. L'offre d'hébergement de crise et d'hébergement temporaire s'adresse à une clientèle adulte et s'inscrit comme une alternative à l'hospitalisation dans la trajectoire des services.

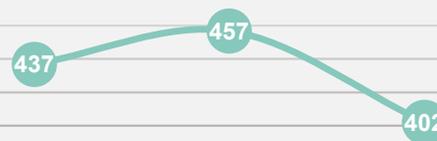


HÉBERGEMENT DE CRISE

La résidence d'hébergement de crise propose des séjours dont la durée est d'un à sept jours. Cette résidence offre un cadre accueillant et sécuritaire à des personnes traversant une période de grande détresse et de vulnérabilité. Dans la dernière année le Centre de crise a alloué **402 séjours en hébergement de crise, ce qui porte le nombre de nuitées à 2 435**. Ces chiffres sont légèrement à la baisse en comparaison avec ceux de l'an dernier 2023-2024 soit **457 séjours**.

Les séjours au sein de ce service sont une occasion pour les personnes de stabiliser leur état dans un milieu sécuritaire et structurant afin de prévenir la détérioration de la situation et de contrer l'isolement qui sont souvent des facteurs aggravants. Un suivi quotidien et des objectifs de séjours déterminés conjointement entre la personne et l'agent d'intervention permettent de cibler les véritables besoins et de mettre en place les services adaptés, pendant ou au terme de son séjour.

Séjours en hébergement de crise



Bien que la somme des interventions réalisées au cours de ces séjours soit difficile à déterminer avec exactitude, nous estimons ce nombre à **8 883 interventions**.

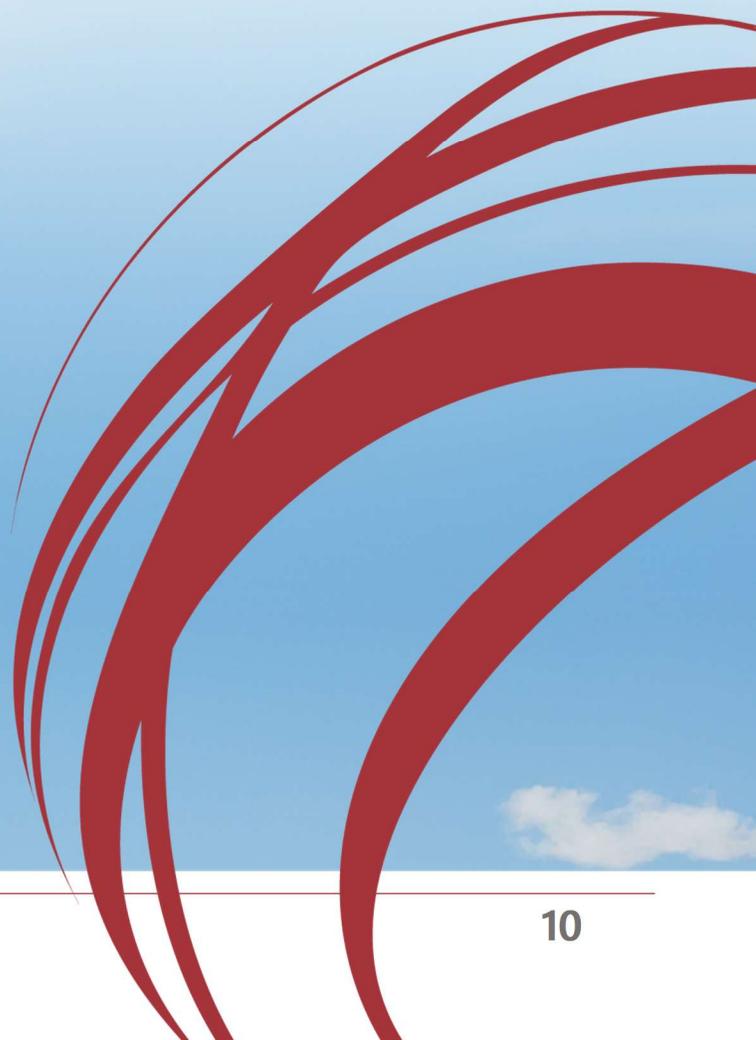
Enfin, une entente renouvelée entre le CCQ et le CIUSSSCN met à la disposition de celui-ci six lits de crise destinés aux personnes référées par les urgences psychiatriques de la région de Québec (incluant l'Équipe ABC, le TIBD et de l'UTB). Cette entente permet aux personnes en crise de bénéficier d'un soutien encadré et sécuritaire tout en évitant l'hospitalisation ou une prolongation de celle-ci. Avec cette entente de partenariat, le CCQ réaffirme son engagement à répondre à sa mission et contribue à désengorger les urgences des centres hospitaliers.

	Nombre de séjours	Nombre de résidents	Durée en jours	Durée moyenne des séjours
Autoréférences ou référés par la communauté	225	221	1380	5 jours
Référés par les centres hospitaliers	177	175	1055	6 jours
Total	402	396	2435	6 jours

ORIENTATION À LA SUITE D'UN SÉJOUR :

- **73 %** des personnes ayant bénéficié d'un séjour en hébergement de crise retournent dans le milieu naturel;
- **2 %** des gens hébergés en séjour de crise sont référés vers l'hébergement temporaire du CCQ;
- **7 %** des personnes sont orientées vers un centre hospitalier, durant ou au terme de leur séjour de crise.

Ces chiffres permettent de souligner que **3 personnes sur 4** qui séjournent dans nos services arrivent à reprendre pied et retourner dans leur milieu de vie et ce, sans passage au Centre hospitalier. Seulement **7 %** des personnes hébergées doivent être orientées vers un Centre hospitalier. **2 %** des personnes hébergées en séjour de crise sont orientées vers un séjour post-crise en hébergement temporaire.



HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

La résidence d'hébergement temporaire propose des séjours pouvant aller jusqu'à trente jours. Ce service est offert à la suite de la référence d'un autre volet de service du CCQ, ou de la demande d'un professionnel avec qui la personne est engagée dans un suivi actif. Les intervenants accompagnent quotidiennement la personne hébergée, dans le respect de son rythme et de ses choix, afin de l'aider à retrouver un niveau de fonctionnement social satisfaisant et lui permettant d'envisager un retour dans son milieu.

Au cours de la dernière année, **42 séjours** en hébergement temporaire ont été offerts en comparaison avec **52 séjours** l'an dernier.

La **durée moyenne des séjours a été de 20 jours**, soit un jour de plus que la moyenne observée l'an dernier. À priori, nous constatons que cette légère augmentation démontre une occupation efficace des 4 lits disponibles en hébergement temporaire.

18 % des demandes adressées par un centre hospitalier en vertu des ententes établies avec le CCQ et le pourcentage restant, soit **82 %** des demandes, proviennent d'un professionnel ou des services internes du CCQ.

	Nombre de séjours	Nombre de résidents	Durée en jours	Durée moyenne des séjours
Référés par le suivi psychosocial ou par l'hébergement de crise du CCQ	26	26	566	18
Référés par les centres hospitaliers (CHUL, CHEJ, TIBD, UTB, ELISM)	16	16	284	22
Référés par l'Hôpital de jour des troubles de l'humeur et des troubles anxieux	0	0	0	0
Total	42	51	850	20

SOUTIEN EXTERNE EN TRAJECTOIRE DE CRISE (SETC)

Le SETC est un service mis en place depuis 2023 dans l'objectif de pallier la diminution du nombre de lits d'hébergement temporaire et d'offrir une alternative de service dans le parcours de rétablissement de la personne.

Ce service est proposé pour réduire les conséquences des périodes d'attente pour un suivi médical ou psychosocial.

Dans la dernière année, **54 personnes** ont bénéficié de rencontres avec les agents d'intervention du volet SETC

en comparaison avec **45 personnes** pour l'année précédente. En moyenne, le nombre de rencontres par suivi est de **7 rencontres**. Le total des interventions réalisées au sein de ce volet de services est évalué à **1 594 interventions**. Ces données comprennent les rencontres, les appels téléphoniques, les concertations avec les partenaires, les démarches d'aide, etc.

46 clients ont bénéficié du service dont **59 % de femmes** et **37 % d'hommes**. La moyenne d'âge des personnes qui ont été rencontrées dans ce service est de **41 ans**.



FORMATION

Les activités de formation du Centre de crise de Québec sont un vecteur privilégié pour le rayonnement de notre organisme au sein des divers paliers des réseaux publics, privés et communautaires. Différentes formations sont offertes « à la carte » ou « sur mesure » et visent, dans l'ensemble, à transmettre le caractère spécifique de l'approche d'intervention de crise. Les formations répondent à des besoins spécifiques ou s'inscrivent dans une démarche de formation continue en permettant aux divers acteurs d'actualiser leurs connaissances ou de développer un champ de compétence dans l'exercice de leur fonction.

Les trois modules de formation « à la carte » sont offerts en présentiel ou en mode virtuel et se déclinent comme suit :

Le module 1 « Intervenir en situation de crise ».
Durée : 7 heures

Ce module est préalable aux deux suivants soit :

Le module 2 « Intervenir en situation de crise auprès d'une personne souffrant d'un trouble de la personnalité limite ».
Durée : 3.5 heures

Le module 3 « Intervenir en situation de crise auprès d'une personne souffrant d'un trouble psychotique ».
Durée : 3.5 heures

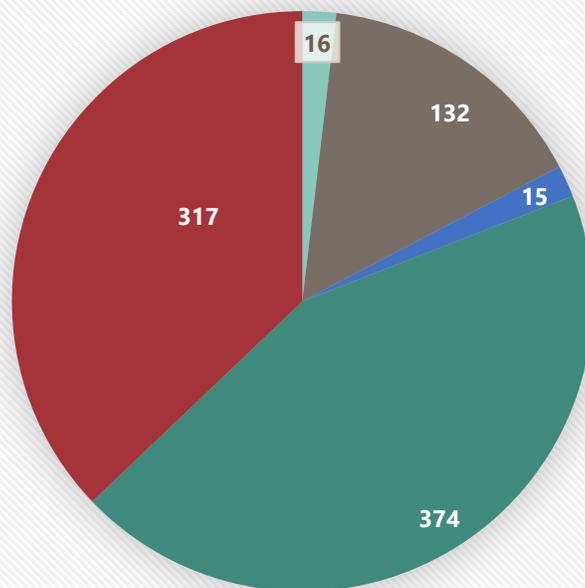
Le CCQ offre également des activités de sensibilisation d'une durée de 3 heures sous forme de conférence.

Chaque formation est adaptée et modulée à la réalité du milieu et de l'équipe de travail qui la sollicite. Les méthodes pédagogiques sont à destination des adultes et se veulent avant tout pratiques et opérationnelles. Elles proposent des activités, des mises en situation et des études de cas permettant la mise en application de stratégies et techniques d'intervention dès le retour dans le milieu de travail.

Dans la dernière année, l'équipe du CCQ a dispensé 16 formations à l'externe totalisant 132 heures d'activités. Force est d'admettre qu'une baisse significative des chiffres obtenus est observé en comparaison à l'année précédente. Des efforts devront être mobilisés, à court terme, afin de rétablir un rythme plus soutenu de notre implication. La reprise des activités permettra de continuer à rayonner par la transmission de notre expertise et la reconnaissance de notre champ de compétence.

Par ailleurs, les formations destinées aux employés représentent 374 heures de formation pour un total de 15 formations. Ces formations sont essentielles au développement de leurs compétences, individuelles et collectives, et renforcent la capacité de l'organisme à répondre de façon excellente aux besoins de la communauté.

Portrait sommaire du volet Formation



- Nombre de formations données à l'externe
- Heures de formations données à l'externe
- Nombre de formations reçues à l'interne
- Heures de formations reçues à l'interne
- Personnes formées

ACTIVITÉS DE LIAISON ET ENTENTES AVEC LES DIFFÉRENTS PARTENAIRES

Grâce à ses collaborateurs, le CCQ peut répondre à sa mission. Cette année, les partenariats ont donné lieu à de nombreuses activités de coordination et d'arrimage.

CIUSSS Info-Capitale Nationale

- Participation à la Table de concertation en santé mentale de la Capitale-Nationale en tant que représentant du secteur de l'intervention de crise.
- Participation aux Ateliers Crise afin de définir et d'arrimer les services de crise dans la Capitale-Nationale.
- Poursuite du mandat accordé au CCQ de la Trajectoire pour les hommes victimes d'agression sexuelle.
- Maintien de la collaboration entre le CCQ et Info-Social 811.
- Maintien de la collaboration avec l'équipe SIM de l'IUSMQ.
- Maintien de la collaboration avec les équipes du TIBD, de l'UTB, de l'urgence psychiatrique du CHUL et ÉLISM pour les lits CH.

Association des groupes d'intervention en rétablissement (AGIR)

- Participation aux réunions de l'association et à l'AGA.
- Participation à la Journée de réflexion sur le travail dans le communautaire.

Regroupement des services en intervention de crise du Québec (RESICQ)

- Représentation sur le conseil d'administration.
- Participation au colloque annuel.

Violence conjugale et violence sexuelle

- Participation à la Table Carrefour Violence conjugale Région 03.
- Participation au Carrefour Sécurité Violence conjugale (CSV).
- Participation à la table de concertation SIVA.

Demande d'ordonnance d'évaluation psychiatrique

- Rencontre avec les partenaires (Boussole, Cercle polaire, CPSQ, PECH et l'urgence psychiatrique du CHUL) afin d'actualiser nos connaissances et

d'améliorer nos pratiques au sujet de la demande d'ordonnance.

PRÉSENTATION DE NOS SERVICES

- Médecins résidents du GMF-U Quatre Bourgeois
- Médecins résidents du GMF-U St-François d'Assise
- Université Laval
- Cégep de Lévis
- Cégep Ste-Foy
- Info-Social 811
- Première ressource, aide aux parents
- Centres Services Canada Donnacona, Sainte-Foy, Malbaie et Limoïlou
- Centre d'éducation des adultes Le Phénix
- Collège Ahuntsic
- Centre de services intégrés pour les victimes d'agression sexuelle et violence conjugale
- Comité local d'intégration des services en violence conjugale et violence sexuelle
- Visite du CCQ et présentation de nos services à une infirmière et un stagiaire de la clinique externe du CHUL
- Présentation et visite de nos hébergements par un stagiaire de l'urgence psychiatrique du CHUL et du CHEJ
- Présentation de nos services aux étudiants de l'Université Laval; visite du volet intervention de crise
- Visite de nos services du coordonnateur et du travailleur social du 388. Présentation de nos services dans leurs locaux
- Participation à la Caravane des Découvreurs
- Participation au Salon des organismes communautaires

COLLOQUES ET FORMATIONS

Au cours de l'année, les intervenants du CCQ ont participé à différentes formations et capsules cliniques :

- Formation sur l'estimation et gestion du risque d'homicide par le CIUSSS-CN
- CLIS (sous-comité district judiciaire)
- Formation pour personne-ressource Carrefour sécurité en violence conjugale (CSVJ)
- Formation à Viol-Secours. Équipe mobile/trousse médico-légale
- Formation en ligne sur la Loi de la protection de la personne (LPP)
- Formation IC-EM
- Rencontre annuelle des organismes partenaires en santé mentale pour la DO
- Rencontre annuelle des organismes partenaires d'aides aux victimes d'agression sexuelle et de violence conjugale
- Midi-conférence « Diversité et vulnérabilité masculines » du RPSBEH
- Regroupement provincial en santé et bien-être des hommes (RPSBH)
- Capsule clinique par le Centre de réadaptation en dépendance de Québec (CRDQ)
- Capsule clinique par Deuil-Jeunesse
- Formation Intervenir auprès des hommes en détresse, offerte par le SBEH de la Capitale-Nationale et donnée par Gilles Tremblay
- Formation sur le risque d'homicide en contexte de violence conjugale offerte par le CSVJ
- Formation sur l'intervention auprès de victimes d'agression sexuelle par Viol Secours
- Lancement recueil guide pour l'intervention auprès des proches aidants



LE FINANCEMENT

Le CCQ est un organisme à but non lucratif dont la principale source de financement est octroyée par le **CIUSSS de la Capitale-Nationale**.

Les activités de financement et les dons reçus représentent un apport financier nécessaire à la poursuite de notre mission. Il nous importe de souligner l'importance de chaque don reçu et d'offrir nos plus sincères remerciements à tous nos donateurs.

Pour une deuxième année consécutive, le CCQ a pu compter sur le soutien de l'entreprise Multi-Supports Inc. dans l'organisation d'une activité familiale et d'une loterie, ce qui a permis d'amasser un montant substantiel afin de poursuivre notre mission avec la passion qui nous habite.

Un tirage au bénéfice de Centre de crise de Québec a été réalisé et deux magnifiques prix ont été remis :

1^{er} prix 12 000\$ M. Donald Blouin de Québec



2^e prix 7 000\$ M. Jean-Yves Montminy de Québec



Merci au **Syndicat des fonctionnaires Municipaux du Québec** pour le don de **2 000 \$**.



De gauche à droite : Éric Fournier, Julie Lesage, Catherine Pageau-Fournier et Réal Pleau.

Merci à **la Province de St-Joseph des Sœurs Servantes du St-Cœur-de-Marie** pour le don de **3 000 \$**.

Merci à **La Fondation Suzanne et Jean-Robert Leclerc Biscuits Leclerc** pour le don de **1 000 \$**.

Merci à **La Fondation Famille Andrée et Réal L'Heureux (Tanguay)** pour un don de **1 000 \$**.

Merci à **Jean-Philip Tanguay**, pour sa disponibilité et son expertise à nous soutenir avec notre site Internet.

Merci à **Sébastien Paradis** du Canadien Tire Les Saules qui nous a fait don de meubles et d'articles de maison.

Nous tenons également à souligner la générosité de plusieurs donateurs et donatrices via la plateforme **CanaDon**, auprès de qui nous avons amassé un montant de **5 482 \$**.

Nos plus sincères remerciements à tous ceux et celles qui ont contribué à soutenir la mission du CCQ.

CONCLUSION

À l'heure des bilans, les pages de ce document retracent une année marquée par des défis et des imprévus. Une année que l'équipe a traversé avec brio, grâce à une détermination et à un engagement incommensurable. Et quelle meilleure façon de vous transmettre l'essence du travail accompli que de vous faire entendre la voix de celles et ceux qui ont croisé notre route. Certains, engagés dans un parcours rocailleux ou sinueux, ont trouvé un nouvel élan grâce à nos services, et plusieurs ont tenu à nous laisser, de leur propre plume, des mots empreints de reconnaissance. Des témoignages sincères qui, à eux seuls, racontent une part essentielle de notre mission.

TÉMOIGNAGES

« L'ambiance fait penser à une vraie demeure familiale où il fait bon vivre. Ce lieu m'a aidé grandement à reprendre ma vie en main et ce, avec le support d'une équipe humaine, respectueuse et compétente. »

« Cette somme de professionnalisme, de compassion et de compétences a fait de mon expérience une possibilité de guérir et d'aller de l'avant dans ma vie. »

« Je vous remercie pour ce privilège d'avoir croisé vos chemins, ma vie en est transformée. »

« Ce temps d'arrêt ici m'a permis de mettre en place des stratégies qui supporteront les grands changements à venir dans ma vie. »

« Merci pour tout, j'ai apprécié ce repos bien mérité pour continuer d'avancer sur le bon chemin. »

« Je suis choyée d'avoir eu accès à cet hébergement. Je remercie tout le monde pour leur bienveillance, leur sourire et leur compétence. »

« La discrétion, la compréhension, l'écoute, le respect et la disponibilité des intervenants on fait de mon séjour un temps de qualité pour moi. »

« Le Centre de crise m'a permis de me retrouver. De poser mes limites. De savoir qui je suis et ce que je veux. »

MERCI À NOS PRÉCIEUX DONNATEURS



Boulangerie Bonneau

agendrix



FONDATION
Québec Philanthrope



VILLE DE
QUÉBEC



L'ÉQUIPE ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un remerciement tout particulier à celles et ceux qui, par leur engagement, leur générosité et leur soutien indéfectible, permettent au CCQ de poursuivre sa mission au service du bien commun. Grâce à vous, notre action prend tout son sens et continue de faire une réelle différence.

Les membres du conseil d'administration au 31 mars 2025

Bernard Keating, président
Joanie Proteau, vice-présidente
Claude Bisson, trésorier
Lucie Demers, secrétaire
François Matte, administrateur
Manon Deschênes, administratrice
Concepción Campa-Villalobos, représentante des employés
Amélie Rochette, directrice générale par intérim

L'équipe de direction et de soutien administratif au 31 mars 2025

Amélie Rochette, directrice générale en intérim
Catherine Pageau-Fournier, directrice RH
Julie Lesage, directrice clinique
Tahar Amghar, coordonnateur clinique
Linda Martel, adjointe administrative
Gaétan O'Neill, maintenance
Paul-André Jean, maintenance

Les stagiaires

Automne-hiver

Jeanne Laberge – Technique en travail social – Cégep de Ste-Foy

Stage d'observation d'un jour

Charles-Étienne Drouin – Technique policière – Cégep Garneau

Élisabeth Boucher – Technique policière – Cégep Garneau



LES ASSISTANTS ET AGENTS D'INTERVENTION DE CRISE

Alexandra Koffi
Alexe Boily Proulx
Annabelle Bilhete
Annick Brouillette
Audrey Giroux
Audrey Mathieu
Camille Bergeron
Camille Zinopoulos
Carolane Côté
Caroline Ruest
Charles Laprise
Charlotte St-Pierre
Christine Nadeau
Christopher Charest

Concepción Campa Villalobos
Cynthia Ouellette
Danielle Laplante
David Riffin
Élise Boutin
Emmy Loranger
Gaston Mercure
Geneviève Livernoche
Isabelle Langevin
Joëlle Veilleux
Julie Lachance
Kariann Cyr
Kimberly Bedford

Laurent Lagarde
Line Morissette
Laurie Perron
Lorraine Morin
Lucie Trahan
Maeva Cintas
Marianne Robinson
Marie-Josée Bégin
Marie-Julie Robin
Mathieu Dagenais
Mathilde Nelson
Maxime Bouchard
Mélissa Dubois

Micheline Tremblay
Nancy Côté
Preska Larochelle
Rachel Hardy Berlinguet
Raymond Fiset
Sabrina Duchesne
Stacy Pellerin
Stéphanie Watters
Steve Dubois
Suzanne Bélanger
Sylvie Moisan
Tania Seffal
Thomas Tremblay





Intervention de crise

Services de première ligne 24/7

418.688.4240



**Centre de crise
de Québec**

Un point d'appui vers un mieux-être