

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Ordre du jour - AGA 17 juin 2008 | 2 |
| 2. Mot du président du conseil d'administration..... | 3 |
| 3. Rapport de la direction..... | 4 |
| 4. Procès-verbal du 19 juin 2007 | 5 |
| 5. Historique de la Maison le Ricochet..... | 9 |
| 6. Notre mission | 10 |
| 7. Rapport d'activités 2007-2008 | 11 |
| 7.1 Statistiques Volet socioprofessionnel | 12 |
| 7.2 Statistiques Volet résidence..... | 13 |
| 7.3 Les entreprises sociales | 14 |
| 7.4 Statistiques Journal des membres..... | 15 |
| 7.5 Statistiques Tableau des références..... | 16 |
| 7.6 Formations | 17 |
| 7.7 Questionnaire sur la satisfaction du client | 18 |
| 8. Liste des membres du conseil d'administration au 31 mars 2008..... | 20 |
| 8.1 Membres supporteurs (Mars 2008)..... | 21 |
| 9. Tableau des services (Mars 2008)..... | 22 |
| 10. États financiers 2007-2008 | 23 |
| 11. Budget prévisionnel..... | 36 |

1. Ordre du jour

Mardi le 17 juin 2008 à 19h
au 9, chemin de la Beurrerie
à Ste-Cécile de Masham

Merci de votre présence !

1. Ouverture de l'assemblée et mot de bienvenue
2. Vérification du quorum
3. Lecture et adoption de l'ordre du jour
4. Lecture et adoption du procès-verbal de la dernière assemblée générale 19 juin 2007
5. Mot du président
6. Rapport de la direction
7. Présentation du rapport d'activités 2007-2008
8. Présentation pour adoption des états financiers du 1er avril 2007 au 31 mars 2008
 - 8.1 Nomination d'un vérificateur pour l'année financière du 1er avril 2008 au 31 mars 2009
9. Amendements à la mission et aux objet pour lesquels la corporation est constituée
10. Amendement aux règlements généraux
11. Mentions spéciales
12. Période de questions
13. Levée de l'assemblée

2. Mot du président du conseil d'administration

Chers membres,

Au nom du conseil d'administration, je vous remercie d'être présents à notre 18^{ème} assemblée générale annuelle. Permettez-moi d'offrir mes sincères remerciements à madame Paulette Legros d'avoir contribué à l'éclosion de notre organisme avec tout son talent. Elle fut une présidente très dévouée et nous en sommes très reconnaissants.

La Maison le Ricochet connaît une année de croissance exceptionnelle, en effet, nous avons connu une augmentation de plus de 44% de notre membership en 2007-2008 et ce n'est pas terminé. D'ailleurs, notre représentativité n'a jamais été aussi bonne avec l'accomplissement de notre projet d'ouverture d'une résidence supplémentaire située à Ste-Cécile de Masham ainsi que l'accès à notre nouveau site web.

Nous tenons à remercier l'ensemble de nos membres et de nos partenaires pour leur engagement et leur contribution à la réalisation de nos objectifs. Grâce à ces appuis, nos membres pourront bénéficier d'une couverture de services sur l'ensemble du territoire pour les années à venir grâce à l'élaboration de solutions pour les besoins de transport, d'hébergement, d'activités de réadaptation et de réinsertion sociale avec le soutien de nos partenaires.

Nous remercions sincèrement notre personnel ainsi que nos bénévoles pour leurs support constant et l'accomplissement d'un travail remarquable.

Merci de votre soutien.

Jean Gagné
Président

3. Rapport de la direction

Rapport de la Direction

L'année qui vient de s'écouler reflète la continuité dans l'offre et la demande de services pour notre organisme. La Maison le Ricochet a toutes les raisons d'être fier de son équipe, tant par l'expertise qu'on y retrouve que par sa stabilité. L'équipe de la Maison le Ricochet est vouée à la mission de l'organisme. L'évaluation de la qualité des services effectués auprès de la clientèle et présentée dans ce rapport annuel, démontre sans nul doute la grande satisfaction entourant les services rendus.

En ce qui concerne la gestion administrative, l'organisme peut compter sur un conseil d'administration composé de personnes responsables et de représentants de la communauté, de la clientèle ainsi que du personnel. Le conseil d'administration pratique une gestion rigoureuse et veille à conserver une grande qualité dans l'offre des services. Le conseil a d'ailleurs mis en place, cette année, une procédure pour évaluer la satisfaction des membres du personnel au travail ainsi que l'évaluation de leur performance, dans le souci de maintenir et de bonifier la qualité des services offerts.

En définitive, notre organisme s'est doté d'une solide expertise afin d'améliorer de façon globale la qualité de vie de personnes aux prises avec un problème de santé mentale, mais également, il peut compter sur un réseau de collaborateurs fort efficaces. Les différents partenaires de notre réseau contribuent à compléter l'offre de services et fait en sorte que tous reçoivent les services auxquels ils ont droit.

Le bilan des réalisations pour l'année 2007-2008 reflète la volonté de maintenir et d'offrir le meilleur service répondant aux besoins de nos membres. Mentionnons à titre d'exemple ces quatre réalisations;

- Le rehaussement des services résidentiels par l'acquisition et l'adaptation d'une résidence pouvant accueillir cinq personnes situées à Ste-Cécile de Masham. Avec l'accomplissement de ce projet, notre organisme peut désormais offrir quatorze places d'hébergement. La volonté de pouvoir offrir ce type de services pour le secteur Est de notre territoire demeure une priorité pour notre conseil d'administration.
- Le rehaussement de nos services de réadaptation et de réinsertion sociale par l'adaptation de notre programmation au centre de jour. Le volet art-thérapie est un bel exemple de ce rehaussement.
- Notre présence au sein du comité opérationnel du PROJET CLINIQUE en santé mentale pour l'ensemble de notre territoire. Ce projet clinique établit les orientations et priorités à mettre en place afin de faire face à l'augmentation significative des personnes atteintes de problèmes de santé mentale, à la complexité des problématiques et à la demande croissante de services.
- L'adaptation de nos moyens de communication par le développement d'un nouveau site web.

Ces exemples sont en parallèle à notre volonté de maintenir une saine gestion de nos ressources humaines, matérielles et financières.

Marc Beauchamp
Directeur général

4. Procès-verbal 19 juin 2007

PROCÈS-VERBAL

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Mardi, le 19 juin 2007 à 19 h
Au 9, chemin de la Beurrerie à Ste-Cécile de Masham

La liste des personnes présentes à l'assemblée se retrouve en annexe

1. **Ouverture de l'assemblée et présentation des membres du conseil**

Mme Paulette Legros, présidente, ouvre l'assemblée à 19 h 02 et présente les membres du conseil. Marc Pagé absent.

2. **Mot de la présidente**

La présidente remercie les gens de leurs présences. Elle s'assure que tous dans l'assistance ont leur documentation en main. Elle félicite le directeur, Marc Beauchamp, ainsi que tout le personnel pour leur excellent travail.

3. **Constatation des présences et quorum**

La présidente constate qu'il y a quorum et poursuit l'assemblée.

4. **Lecture et adoption de l'ordre du jour**

La présidente fait lecture de l'ordre du jour et s'assure du registre des présences.

105-07 Il est proposé par Jean Gagné, appuyé de Jean-Paul Parent, d'adopter l'ordre du jour tel que présenté.

5. Lecture et adoption du procès-verbal de la dernière assemblée générale

La présidente demande aux gens présents de faire individuellement la lecture du procès-verbal.

106-07 Il est proposé par Mme Aline Parent, appuyée de Serge Vaillant, d'adopter le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle 2006 tel que présenté.

6. Rapport d'activités 2006-2007

Le directeur nous fait un bref aperçu du rapport d'activités pour les levées de fonds et nous présente un nouveau tableau du transport de la clientèle pour le Centre du jour. Le directeur profite de l'occasion pour souligner l'excellent travail accompli par les employés

6.1 Statistiques Volet socioprofessionnel

Plus de 45 personnes ont un dossier actif au Centre et un nouveau tableau nous démontre le nombre de jours ouverts, le nombre d'ateliers accomplis ainsi que les présences.

6.2 Statistiques volet résidence

Au 31 mars 2007, 18 personnes provenant de La Pêche et autres endroits se prévalaient de l'hébergement au Ricochet. Un tableau nous donne les références ainsi que les jours d'ouverture.

6.3 Les entreprises sociales

Le directeur nous trace un portrait des Trouvailles, de l'atelier de menuiserie et du laminoir.

6.4 Statistiques tableau du journal des membres

Un nouveau tableau nous est présenté pour le journal *Du vent dans les voiles* qui nous indique le nombre de parutions. Il a pour but de lever le voile sur la santé mentale et de sensibiliser ses membres et leurs proches en démystifiant la maladie mentale. Environ 75 abonnés reçoivent le journal.

6.5 Statistiques Tableau du journal des membres

Au 31 mars 2007, nous avons reçu 29 références provenant de 9 organismes différents.

7. Structure organisationnelle 2007-2008

Le directeur mentionne que l'organigramme est demeuré tel quel. On retrouve aussi la liste des membres du conseil d'administration ainsi que celle des membres supporteurs au 31 mars 2007.

8. États financiers au 31 mars 2007

La présidente informe l'assemblée que le rapport de vérification a été rédigé par M. Pierre Mousseau, comptable. Nous avons connu un excédent de 53,380\$ dont la moitié sera réservée à un projet sur table pour la rénovation de la Fritée. La présidente félicite Céline pour son excellent travail.

107-07 Il a été proposé par Reina Legros, appuyée de Carol Legros, d'accepter les états financiers tels que présentés.

Adopté à l'unanimité

8.1 Désignation nouveau vérificateur

108-07 Il a été proposé par Céline Roseberry, appuyée de Jean-Paul Parent, de nommer Pierre Mousseau vérificateur externe pour l'année 2007-2008.

Adopté à l'unanimité

9. Budget prévisionnel

Un budget prévisionnel de 691 840\$ est présenté pour les revenus. Il est sensiblement le même que l'an dernier à l'exception de la subvention de FRASA que nous n'avons pas eu et le total des dépenses sera de 668 890\$

Le directeur nous informe que les salaires se maintiendront pour les trois prochaines années dus à la nouvelle grille salariale adoptée au conseil.

Aucune question.

10. Élections

La présidente nous informe qu'aucun poste est en élection cette année. Un poste sera vacant dès la réception de la lettre de démission de Marc Pagé et il sera comblé à la prochaine réunion régulière du CA en septembre prochain.

11. Période de questions

Mme Aline Parent se questionne à savoir qu'un montant de 25 000\$ ne sera pas suffisant pour rénover la Fritée. Le directeur l'informe que le projet sur table est au point qu'un arpentage a été demandé et qu'une étude de faisabilité pour la possibilité de quatre, six ou huit logis est en cours.

12. Levée de l'assemblée

109-07 L'ordre du jour étant épuisé, il est proposé par Jean-René Boulianne, appuyé de Réjean Bertrand, de lever l'assemblée à 19h28.

Paulette Legros, présidente

Lisette Sincennes, secrétaire-trésorière

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2007

PRÉSENCES

Mardi 19 juin 2007

- 1- Marc Bauchamp
- 2- Céline Roseberry
- 3- Jean-Paul Parent
- 4- Aline Parent
- 5- Jean-René Boulianne
- 6- Claire Bussière
- 7- Sylvie Bélanger
- 8- Paulette Legros
- 9- Lisette Sincennes
- 10- Reina Legros
- 11- Réjean Bertrand
- 12- Jean-Pierre Dion
- 13- Darquise Vaillant
- 14- Serge Vaillant
- 15- Lorne O'Connor
- 16- Michel Michaud
- 17- Jean Gagné
- 18- Daniel Bolduc
- 19- Carol Legros

5. Historique de la Maison le Ricochet

La Maison le Ricochet

est un organisme communautaire à but non-lucratif
créé en 1990.

Nous desservons la population du territoire des collines, soit
La Pêche, Chelsea, Cantley et Val-des-Monts.

Nous offrons des services de réadaptation et réinsertion sociale
et professionnelle à des personnes aux prises
avec un trouble psychiatrique ou en état de détresse
psychologique.

Notre organisme offre également un service
d'hébergement de réadaptation et de répit
avec services 24-7 (9 places).

Tous ces services sont offerts grâce à diverses
subventions, notamment du Ministère de la Santé
et des Services sociaux du Québec, d'Emploi-Québec
et de diverses autres contributions.

6. Notre mission

Améliorer de façon globale la qualité de vie de personnes aux prises avec un problème de santé mentale important en leur offrant des services de réadaptation et de réinsertion, tout en soutenant leurs proches.

OBJETS

Les objets pour lesquels la corporation est constituée sont les suivants:

- Doter la sous-région sud de la Vallée de la Gatineau, d'une maison de vie communautaire permanente en santé mentale en continuité avec les services crise et détresse et aide et traitement déjà offerts.
- Actualiser le volet communautaire de la programmation régionale de santé mentale, du Conseil régional de santé et services sociaux de l'Outaouais.
- Fournir des services de promotion et de prévention en santé mentale en accroissant la compétence individuelle et collective relative à la santé mentale.
- Fournir des services de ré-insertion et de ré-adaptation, en actualisant des services de support qui favorisent le maintien et la ré-insertion de la personne vivant des problèmes de santé mentale, dans la communauté.
- Favoriser l'implication des gens du milieu à tous les niveaux décisionnels de la Maison.
- Développer des mécanismes de consultation continue entre la Maison, la communauté et les intervenants locaux en Santé Mentale.
- Organiser des ateliers occupationnels et des groupes thérapeutiques afin d'actualiser le maintien et la ré-insertion sociale et ce, sans intentions pécuniaires pour ses membres.
- Fabriquer, transformer, acheter ou autrement disposer des objets et produits fabriqués dans les ateliers occupationnels.
- Recevoir des dons en argent, legs et autres contributions de même nature en argent, en valeurs mobilières ou immobilières, administrer de tels dons, legs ou contributions; organiser des campagnes de souscription dans le but de recueillir des fonds pour des fins charitables et sociales.
- Les objets de la corporation ne lui permettent pas de se livrer, sur le territoire du Québec, à des activités qui tombent dans le champ d'exercice exclusif d'une profession en vertu d'une loi.
- Le tout ne pouvant constituer un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

AUTRES DISPOSITIONS (selon le cas)

- En cas de liquidation de la corporation ou de distribution des biens de la corporation, ces derniers seront dévolus à une organisation exerçant une activité analogue.
- Le conseil d'administration est composé d'au moins SEPT (7) administrateurs; ce nombre peut-être modifié conformément à l'article 87 de la Loi des compagnies

7. Rapport d'activités 2007-2008

| DATE | AUTOFINANCEMENTS | DON |
|------------|---|---------|
| Avril 2007 | CSSS (Semaine de la santé mentale) | 1 500\$ |
| Mai 2007 | Caisse Populaire (Semaine de la santé mentale) | 200\$ |
| Mai 2007 | Pharmacie Brunet (Semaine de la santé mentale) | 150\$ |
| Mai 2007 | Souper conférence (Semaine de la santé mentale) | 1 003\$ |
| Sept. 2007 | Caisse Populaire (Défilé de mode) | 500\$ |
| Sept. 2007 | Snow Mad | 2 000\$ |
| Sept. 2007 | Brunch Défilé | 1 040\$ |
| 2007-2008 | Vente de garage | 2 312\$ |

Transport

| MOIS | NOMBRE DE TRANSPORT | NOMBRE DE KILOMÈTRE | NOMBRE DE DEMANDE |
|---------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| Avril 2007 | 43 | 2 548 | 94 |
| Mai 2007 | 39 | 2 305 | 98 |
| Juin 2007 | 48 | 2 299 | 108 |
| Juillet 2007 | 46 | 2 143 | 105 |
| Août 2007 | 48 | 2 791 | 142 |
| Sept. 2007 | 37 | 1 981 | 105 |
| Oct. 2007 | 39 | 2 664 | 115 |
| Nov. 2007 | 34 | 2 154 | 81 |
| Déc. 2007 | 19 | 1 295 | 55 |
| Janvier 2008 | 24 | 1 982 | 68 |
| Février 2008 | 33 | 2 147 | 90 |
| Mars 2008 | 36 | 1 909 | 97 |
| Totaux | 446 | 26 218 | 1 158 |

7.1. Statistiques du 1er avril 2007 au 31 mars 2008

VOLET SOCIOPROFESSIONNEL

| | |
|---|--|
| <p>NOMBRE TOTAL DE PERSONNES DESSERVIES DOSSIERS ACTIFS</p> | <p>21 femmes 12 hommes 33 personnes</p> |
|---|--|

| | |
|--|--|
| <p>GROUPE D'ÂGE DES PERSONNES DESSERVIES</p> | <p>18 et moins 0 de 18 à 30 ans 1 De 30 à 50 ans 14 De 50 ans et plus 18 33 personnes</p> |
|--|--|

Nombre de jours ouverts

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | Total |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|-------|
| 18 | 21 | 20 | 7 | 20 | 15 | 22 | 21 | 15 | 21 | 21 | 19 | 220 |

Nombre ateliers artisans

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|--------------|
| 8 | 10 | - | 1 | 5 | 8 | 9 | 7 | 6 | 12 | 12 | 12 | Ateliers |
| 6 | 4 | - | 5 | 6 | 6 | 8 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | Participants |

Nombre art thérapie

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|--------------|
| - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | Ateliers |
| - | 6 | 5 | - | 4 | 7 | 7 | 8 | 10 | 9 | 8 | 13 | Participants |

Nombre projets spéciaux

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|--------------|
| 4 | 8 | 8 | 3 | 11 | 7 | 10 | 7 | 2 | 4 | 5 | 6 | Ateliers |
| 26 | 77 | 56 | 20 | 70 | 42 | 67 | 84 | 14 | 28 | 34 | 43 | Participants |

Nombre présences

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|--------------|
| 180 | 251 | 185 | 73 | 264 | 171 | 252 | 210 | 155 | 253 | 240 | 220 | Présences |
| 30 | 33 | 28 | 21 | 25 | 27 | 30 | 26 | 26 | 25 | 30 | 29 | Participants |

Nombre de membres différents (33) trente trois.

7.2. Statistiques du 1er avril 2007 au 31 mars 2008

VOLET RÉSIDENCE

| | |
|---|-----------------------------|
| NOMBRE TOTAL DE JOURS D'HÉBERGEMENT | LONG TERME 3059 RÉPIT 25 |
|---|-----------------------------|

| | |
|---|--|
| NOMBRE TOTAL DE PERSONNES HÉBERGÉES | 18 à 30 ans 1 31 à 50 ans 9 51 ans et plus 5 Personnes 15 |
| Groupe d'âge: | Femmes 7 Hommes 8 |

| | |
|------------|---|
| PROVENANCE | LA PÊCHE 9 LOW 1 GATINEAU 3 AUTRES 2 |
|------------|---|

| | |
|-----------|--|
| RÉFÉRENCE | CSSS 9 C.L.S.C. Externe 1 MONTFORT 1 C.H.P.J. 3 C.C.C. 1 |
|-----------|--|

| PÉRIODE D'OUVERTURE | | | | | | | | | | | |
|---|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|
| Nombre de jours d'ouverture à chaque mois | | | | | | | | | | | |
| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars |
| 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 28 | 31 |

| Nombre d'heures d'ouverture par jour | | | | | | |
|--------------------------------------|-------|----------|-------|----------|--------|----------|
| Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche |
| 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |

7.3. Les entreprises sociales

Les Trouvailles de la colline

Nombre de jours ouverts

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | Total |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|-------|
| 18 | 21 | 20 | 7 | 20 | 15 | 22 | 21 | 15 | 21 | 21 | 19 | 220 |

Nombre présences

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|--------------|
| 22 | 29 | 19 | 29 | 37 | 26 | 30 | 37 | 22 | 37 | 69 | 59 | Présences |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 6 | 6 | Participants |

Nombre de membres différents (7) sept.

L'Atelier de menuiserie

Nombre de jours ouverts

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | Total |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|-------|
| 22 | 22 | 20 | 11 | 22 | 19 | 23 | 22 | 17 | 21 | 21 | 19 | 239 |

Nombre présences

| Avril | Mai | Juin | Juillet | Août | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janvier | Février | Mars | |
|-------|-----|------|---------|------|-------|------|------|------|---------|---------|------|--------------|
| 154 | 154 | 140 | 77 | 156 | 133 | 161 | 154 | 119 | 147 | 147 | 133 | Présences |
| 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | Participants |

7.4. Statistiques du 1er avril 2007 au 31 mars 2008

JOURNAL DES MEMBRES « Du vent dans le voiles »

Nombre total de parutions: 7 (6 régulières, 1 édition spéciale)
Abonnés desservis: environ 83

| Mois | Heures de travail | Nombre de jours | Collaborateurs |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| Avril—mai 2007 | 160 | 24 | 4 |
| Février—mars 2007 | 160 | 24 | 4 |
| Décembre 2006—janvier 2007 | 160 | 24 | 5 |
| Octobre—novembre 2006 | 160 | 24 | 4 |
| Août—septembre 2006 | 160 | 24 | 7 |
| Juin—juillet 2006 | 160 | 24 | 5 |
| Mai 2006 (édition spéciale) | 100 | 24 | 2 |

« Du vent dans les voiles » est le journal des membres de la Maison le Ricochet et existe depuis 16 ans. Il a pour but de lever le voile sur la santé mentale et de sensibiliser ses membres et leurs proches en démystifiant la maladie mentale.

Il tend à aider les personnes qui sont aux prises avec un problème de santé mentale à mieux composer avec leur maladie.

Nous pensons que la compréhension et l'acceptation de notre pathologie propre, augure sur une meilleure gestion de notre santé psychologique. Une connaissance optimale des problèmes psychiques vécus par chacun, (dépression, schizophrénie, trouble bipolaire, anxiété, stress...), qui sont abordés dans ce journal, se révèle être un atout précieux, à promouvoir également, une bonne santé mentale dans notre communauté.

De nombreux textes à aspect préventif de la dépression, sont traités à chaque parution. À chaque numéro, un ou deux articles sont publiés en anglais par respect de nos membres supporteurs anglophones. Aussi, toutes les activités réalisées par les membres font l'objet d'un reportage.

Nos commanditaires

- Accès Systemes Intérieurs
- Alimentation Pilon
- Caisse Populaire de Masham-Luskville
- Dre Barbara Kurtz
- Douglas Morrison Ltée
- Gauvreau Ski-Doo
- GL Excavation Inc.
- IGA Famille Charles
- La Maison Earle
- Michel Simard Photographe
- Pharmacie Brunet
- Quincaillerie Pro Bertrand Inc.

7.5. Statistiques du 1er avril 2007 au 31 mars 2008

TABLEAU DES RÉFÉRENCES

| Nombre de références | Total | Accepté | Refusé | Incomplet | Attente |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Nombres de références pour hébergement | 21 | 7 | 11 | 0 | 3 |
| Nombre de références pour Centre de Jour | 11 | 10 | 1 | 0 | 0 |
| Nombre de références pour le suivi communautaire (téléphonique - intensif - accompagnement) | 46 | 46 | 0 | 0 | 0 |
| Nombre de référence pour de l'accompagnement communautaire | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 78 | 63 | 12 | 0 | 3 |
| Provenance des références | | | | | |
| CSSS | 47 | 43 | 4 | 0 | 0 |
| C.H. Pierre-Janet | 7 | 5 | 0 | 0 | 2 |
| Autres familles Des gens que nous donnons déjà des services qui ont besoin de répit. | 17 | 11 | 3 | 0 | 0 |
| Pavillon du Parc | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Maison Libère-Elles | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CLSC Extérieur territoire | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 |
| Centres Correctionnels | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autres C.H.V.O - Droits Accès | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 78 | 63 | 12 | 0 | 3 |

| | |
|---|---|
| <p>GROUPE D'ÂGE DES PERSONNES DESSERVIES</p> | <p>18 et moins 0 de 18 à 29 ans 3 de 30 à 44 ans 20 de 45 à 64 ans 44 de 65 ans et plus 11</p> <p>78 personnes</p> |
|---|---|

| | |
|--|---|
| <p>NOMBRE TOTAL DE PERSONNES DESSERVIES DOSSIERS ACTIFS</p> | <p>52 femmes 26 hommes</p> <p>78 personnes</p> |
|--|---|

7.6. Formations du 1er avril 2007 au 31 mars 2008

| FORMATION - EMPLOYÉS | NOMBRE DE PARTICIPANTS |
|--|------------------------|
| Premiers soins - RCR | 13 |
| Étiquette et protocole pour réceptionniste | 1 |
| Réussir ses interventions en public | 1 |
| Intervenir auprès des dépendants affectifs | 5 |
| Étiquette et protocole pour adjointes et secrétaires | 1 |
| Troubles de personnalité limite | 13 |

| FORMATION - CLIENTS | NOMBRE DE PARTICIPANTS |
|------------------------|------------------------|
| Art-thérapie de groupe | 13 |
| Maxi-Rire | 8 |
| Gestion du stress | 15 |
| Session Le Bras SIDA | 8 |

7.7. Formations du 1er avril 2007 au 31 mars 2008

QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION DU CLIENT

En répondant aux questions sur les services que vous avez reçus, vous nous aidez à améliorer notre programme. Nous désirons connaître votre opinion réelle, qu'elle soit positive ou négative. Veuillez répondre à toutes les questions. Nous vous invitons également à indiquer vos commentaires et suggestions. Nous vous remercions de votre collaboration

VEUILLEZ ENCERCLER VOTRE RÉPONSE

1. Comment évalueriez-vous la qualité des services que vous avez reçus?

| | | | | |
|-----------|----------|----------|----------|-----------------|
| <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> | |
| Excellent | Bon | Moyen | Médiocre | |
| 16 | 8 | 4 | 1 | Total 29 |

2. Avez-vous reçu le genre de service que vous désiriez?

| | | | | |
|---------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> | |
| Non, absolument pas | Non, pas vraiment | Oui, en général | Oui, réellement | |
| 0 | 3 | 18 | 8 | Total 29 |

3. Dans quelle mesure notre programme a-t-il répondu à vos besoins?

| | | | | |
|---|--|--|---|-----------------|
| <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> | |
| Presque tous mes besoins ont été satisfaits | La plupart de mes besoins ont été satisfaits | Seulement quelques-uns de mes besoins ont été satisfaits | Aucun de mes besoins ont été satisfaits | |
| 13 | 10 | 5 | 1 | Total 29 |

4. Si l'un de vos amis avait besoin d'une aide semblable, lui recommanderiez-vous notre programmes?

| | | | | |
|---------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> | |
| Non, absolument pas | Non, pas vraiment | Oui, en général | Oui, réellement | |
| 0 | 3 | 15 | 11 | Total 29 |

5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'aide que vous avez reçue?

| | | | | |
|-------------------|--|----------------------------|----------------|-----------------|
| <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> | |
| Assez insatisfait | Indifférent ou moyennement insatisfait | Satisfaits dans l'ensemble | Très satisfait | |
| 2 | 3 | 14 | 10 | Total 29 |

6. *Les services que vous avez reçus vous ont-ils aidé à faire face à vos problèmes de façons plus efficace?*

| | | | | |
|---|---|--|---|-----------------|
| <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> | |
| <i>Oui, ils m'ont Beaucoup aidé</i> | <i>Oui, ils m'ont aidé dans une certaine mesure</i> | <i>Non, ils ne m'ont réellement pas aidé</i> | <i>Non, il semble qu'ils aient aggravé les Choses</i> | |
| 15 | 13 | 1 | 0 | <i>Total 29</i> |

7. *Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes vous satisfait du service que vous avez reçu?*

| | | | | |
|-----------------------|----------------------------------|--|--------------------------|-----------------|
| <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> | |
| <i>Très satisfait</i> | <i>Satisfait dans l'ensemble</i> | <i>Indifférent ou légèrement insatisfait</i> | <i>Assez insatisfait</i> | |
| 15 | 10 | 3 | 1 | <i>Total 29</i> |

8. *Si vous aviez encore besoin d'aide, feriez-vous encore appel à notre programme?*

| | | | | |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------|-----------------|
| <u>4</u> | <u>3</u> | <u>2</u> | <u>1</u> | |
| <i>Non, absolument pas</i> | <i>Non, je ne pense pas</i> | <i>Oui, je pense</i> | <i>Oui, absolument</i> | |
| 0 | 3 | 8 | 18 | <i>Total 29</i> |

Nous avons 40 personnes qui peuvent répondre à ce questionnaire.

Nous avons rejoint 29 personnes.

Note : Réimprimé avec la permission de C.C. Attkisson (1991). Le CSQ a été élaboré par C.C. Attkisson et al. à l'Université de Californie, San Francisco, Faculté de psychiatrie. Son utilisation à des fins de recherche et d'évaluation non lucratives est autorisée. Toutes les autres utilisations doivent faire l'objet d'une autorisation préalable et l'utilisateur doit en assumer les frais, sans exception.

8. Liste des membres du conseil d'administration au 31 mars 2008

Président Jean Gagné, représentant de la communauté

Vice-président

Secrétaire/trésorière Lisette Sincennes, représentante de la communauté

Reina Legros, représentante des usagers

Serge Vaillant, représentant de la communauté

Daniel Déry, représentant des employés

Réjean Bertrand, représentant des usagers

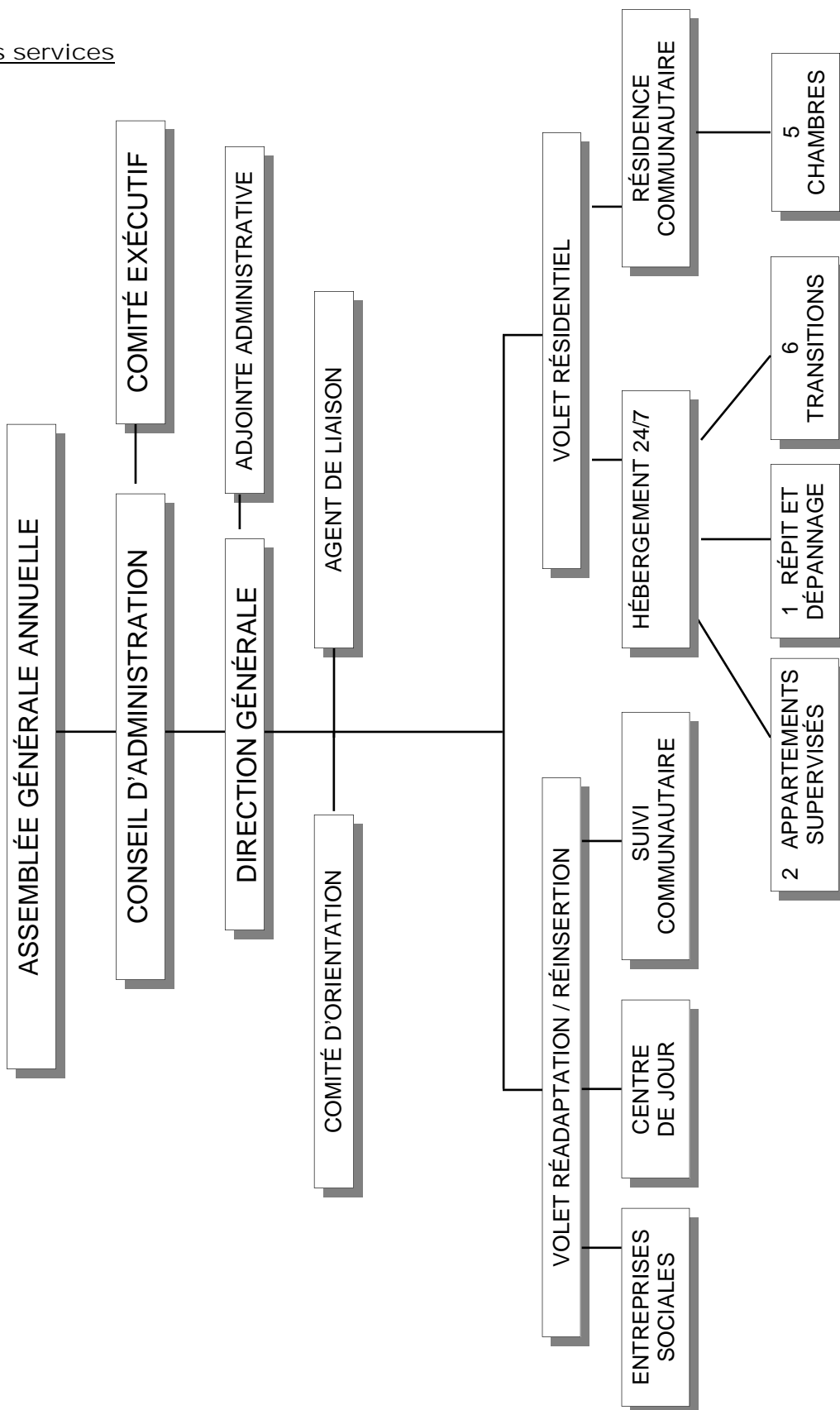
8.1. Membres supporteurs Mars 2008

| | |
|---|----------------------------|
| Acces Systèmes Intérieurs | KINGSBERRY Ghislaine |
| Association des petits lacs Inc. | KURTZ Dre Barbara |
| BASTIEN Céline | La Maison Earle |
| BEAUCHAMP Marc | LABELLE Martine |
| BÉLAIR Ida | LANTHIER Jean-claude |
| BÉLANGER Sylvie | LAROCQUE Aline |
| BÉLISLE Lise | LAVIOLETTE Ann |
| BERTRAND Réjean | LECOMPTE Christine |
| BOLDUC Daniel | LEGROS Carol |
| BOULIANNE Jean-René | LEGROS Émile-Denis |
| BRANCHAUD Claire | LEGROS Juliette |
| BRAULT Diane | LEGROS Paulette |
| BRAZEAU Manon | LEGROS Reina |
| BROUILLETTE Suzanne | LEMIEUX Pierrette |
| BUSSIÈRE Carole | LEMIRE Rachel |
| BUSSIÈRE Claire | LÉVEILLÉ Suzette |
| Caisse Populaire de Masham-Luskville | MARCIL Pierre |
| CARON Christine | MARTIN Grace |
| CHAMPAGNE Marcel | MICHAUD Michel |
| CHAREST Johanne | Morrison Douglas |
| Charles I G A | O'CONNOR Lorne |
| CHARRON André | O'CONNOR Vincent |
| CHARRON Ginette | OUELLETTE Robert |
| CHARRON Madeleine | PAGÉ Marc |
| CLÉMENT Alain | PARENT Aline |
| CLOUTIER Diane | Pharmacie Brunette |
| CLOUTIER Maurice | PHILIPPE Edgar |
| CUNNINGHAM Lori | PILON Réjean |
| DÉRY Daniel | Quincaillerie Pro Bertrand |
| DÉSORMEAUX Réginald | RACINE Cécile |
| DION Jean-Pierre | RACINE Denise |
| DOOLEY Marie-Claude | RACINE Madeleine |
| DUFOUR Lise | ROBERT Johanne |
| ERB Jeannine | ROSEBERRY Céline |
| Fondation de la Maison de la Culture des Collines | SINCENNES Estelle |
| FOY Daphne | SINCENNES Lisette |
| GAGNÉ Jean | SINCENNES Rita |
| Gauvreau Ski-Doo | ST-AMAND Nicole |
| GAUVREAU Thérèse | ST-PIERRE Julie |
| G L Excavation | VAILLANT Darquise |
| GOSSELIN Charlotte | VAILLANT Serge |
| GREEN Marie | |

9. Tableau des services

Maison le Ricochet

Organigramme
2008-2009



10. États financiers 2007-2008

| Maison le Ricochet | | |
|--|----------------------|------|
| PRÉVISIONNEL DÉPENSES 2008-2009 | | |
| | Prévisions | |
| DÉPENSES | 2008-2009 | Code |
| Salaires et avantages sociaux | 525 000.00 \$ | 2010 |
| Levée de fonds | 1 500.00 \$ | 2080 |
| Formation employés | 1 000.00 \$ | 2080 |
| Formation usagers | 2 000.00 \$ | |
| Frais de bureau | 7 000.00 \$ | 2040 |
| Photocopieur | 3 500.00 \$ | 2040 |
| Épicerie Héberg. | 19 000.00 \$ | 2020 |
| Épicerie Centre de jour | 2 000.00 \$ | |
| Épicerie Marie-Noël | 10 500.00 \$ | |
| Taxes | 1 650.00 \$ | 2020 |
| Activités | 4 500.00 \$ | 2060 |
| Publicité | 2 000.00 \$ | 2080 |
| Électricité | 19 000.00 \$ | 2020 |
| Téléphone | 6 500.00 \$ | 2020 |
| Internet | 1 500.00 \$ | 2040 |
| Représ. Déplac. | 2 500.00 \$ | 2080 |
| Frais de caisse | 300.00 \$ | 2030 |
| Frais serv. Paie | 1 200.00 \$ | 2030 |
| Assurances | 6 500.00 \$ | 2030 |
| Honoraires profes. | 2 600.00 \$ | 2030 |
| Mazout/chauffage | 1 500.00 \$ | 2020 |
| Transport | 2 000.00 \$ | 2060 |
| Achats de services | 2 500.00 \$ | |
| Accompagnement | 1 200.00 \$ | 2060 |
| Sem. Santé mentale | 1 000.00 \$ | 2090 |
| Tests d'eau | 600.00 \$ | 2020 |
| Vie associative | 250.00 \$ | 2070 |
| Entretien | 6 000.00 \$ | 2020 |
| Véhicule-essence | 5 800.00 \$ | 2090 |
| Véhicule-entretien | 3 000.00 \$ | 2090 |
| Équipement-mobilier | 5 000.00 \$ | 2020 |
| Améliorations locative | 1 000.00 \$ | 2020 |
| Intérêts sur hypothèque 9 chemin de la Beurrerie | 15 000.00 \$ | 2020 |
| Intérêts sur hypothèque 4 chemin Marie Noël | 10 000.00 \$ | |
| Menuiserie | 1 500.00 \$ | 2090 |
| Artisanat | 500.00 \$ | 2090 |
| Laminage | 100.00 \$ | 2090 |
| Brunch | 1 000.00 \$ | 2090 |
| Déneigement | 2 800.00 \$ | 2020 |
| Dépenses Trouvailles | 2 000.00 \$ | 2090 |
| Promotion prévention | 2 160.00 \$ | |
| Rénovation 4 Marie-Noël | 28 462.00 \$ | 2090 |
| Totaux dépenses | 713 122.00 \$ | |