



**Entraide-Deuil
de l'Outaouais**



**Rapport annuel
2009 – 2010
(1^{er} avril au 31 mars)**

**18^e assemblée générale annuelle
5 juin 2010**

115, boul. Sacré-Cœur, bureau 202, Gatineau (QC) J8X 1C5
Téléphone : 819-770-4814 ou sans frais 1-866-770-4814 Télécopieur : 819-770-8176
<http://entraide-deuil.qc.ca/>

Photo de la couverture :

Hommage à Martine Bérubé, animatrice bénévole à Entraide-Deuil, lors de la Journée du mieux-être et de l'entraide le 28 février 2010.

Ce rapport est disponible en format PDF avec photos couleurs sur le site Internet de l'organisme.

**En 2009-2010,
Entraide-Deuil de l'Outaouais
a reçu des contributions financières
importantes très appréciées de :**



Ressources humaines et
Développement des compétences Canada

Human Resources and
Skills Development Canada



*Une maison funéraire
bien de chez nous*



Coopérative funéraire
de l'Outaouais



**Funérarium
Beauchamp**

**fournit également de
précieux services**

Table des matières

Mission, objectifs et valeurs d'Entraide-Deuil de l'Outaouais	1
Rapport de Patrice Bélanger, président.....	2
Rapport d'André Raymond, directeur général	5
Prendre ma place, toute ma place, rien que ma place!	5
Nos bénévoles	9
Administration générale.....	10
Formation du personnel et des bénévoles	12
Formation des salariés.....	12
Formation des bénévoles.....	13
Comité des Programmes et services.....	13
Comité de travail.....	13
Nos programmes	14
Groupes d'entraide (130 à 138 inclus).....	14
Le <i>Un à un</i>	18
Soirée d'entraide et de partage	18
Mon premier Noël sans toi.....	18
Pré-deuil	20
Revivance.....	21
Nos services	21
Demandes d'information.....	21
Centre de documentation	22
Quelques statistiques supplémentaires pour 2009-2010	23
Promotion.....	24
Plan directeur des communications.....	24
Médias	24
Site web.....	24
Présentations publiques et stands (kiosques) de promotion.....	25
Relations publiques	25
Partenariats.....	26
Milieu communautaire	26
Communauté en général.....	27
Réseau de la santé et des services sociaux	28
Auto-évaluation	28
Les priorités du plan d'action en 2010-2011	29
ANNEXES	30
Structure interne et fonctionnement.....	30
Formation des bénévoles.....	31
Compilation des évaluations de la soirée <i>Mon premier Noël sans toi... 2009</i>	32



Entraide-Deuil de l'Outaouais

Rapport d'activités

2009 - 2010
(1^{er} avril au 31 mars)

Mission, objectifs et valeurs d'Entraide-Deuil de l'Outaouais

Mission :

Entraide-Deuil de l'Outaouais est un organisme communautaire autonome de bienfaisance qui vise le mieux-être et l'autonomie des personnes endeuillées, suite au décès d'un être cher, par l'entraide et le partage en groupe et une approche globale du deuil.

Objectifs :

Offrir des rencontres d'écoute et de partage aux personnes vivant une expérience de deuil, dans le respect de chacun, par l'accompagnement de bénévoles compétents en animation et la diffusion d'information sur la dynamique du deuil.

Encourager la prise en charge par les participants de leurs nouvelles conditions de vie, avant et pendant le deuil.

Favoriser la participation citoyenne et démocratique dans les instances décisionnelles de l'organisme ainsi que l'engagement des participants dans la réalisation de la mission.

Rechercher le développement de services alternatifs et novateurs ainsi que la collaboration et la complémentarité avec les ressources de la communauté.

Valeurs :

Le bénévolat au sein de l'organisme est sa plus grande richesse. Tout est donc mis en œuvre, selon les moyens disponibles, pour le soutien, l'encouragement, l'expression des opinions et la formation continue des bénévoles.

L'importance dévolue aux participants se manifeste par la confidentialité des échanges, le respect des individus et leur rythme de cheminement, le droit équitable de parole et de silence lors des rencontres ainsi que l'absence de promotion de toutes formes de religion.

Entraide-Deuil de l'Outaouais est une organisation Genuine Contact^{MC}.





Rapport de Patrice Bélanger, président

Un rapport annuel se veut, entre autres, un moyen de rendre compte de la vision d'avenir que l'organisme se donne et des buts et objectifs qu'il tente d'atteindre. Ainsi depuis l'assemblée générale annuelle (AGA) de l'an dernier, Entraide-Deuil de l'Outaouais a effectué une transformation en profondeur de son modèle de gouvernance. Je n'hésite pas à croire que ce changement à ce nouveau modèle d'organisation sera la démonstration d'un organisme en pleine évolution. C'est donc avec fierté que le conseil d'administration vous présente son rapport annuel 2009-2010.

Cette année, l'organisme avait lancé le nouveau programme *Revivance* qui est un programme d'aide afin d'aider les endeuillés à sortir de l'isolement et de créer des liens avec des gens vivant la même situation qu'eux. *Revivance* constituait donc un rendez-vous mensuel pour certains d'entre eux désirant échanger sur divers sujets leur tenant à cœur. Malheureusement, le programme a été interrompu dû au nombre minime de participants réguliers. Nous espérons que le forum ouvert de juin saura raviver ce programme.

Nous devons reconnaître que l'année 2009-2010 a été une année remplie d'activités et de grands changements. C'est la première année où l'organisme a fonctionné sans le financement de 12 000 \$ environ annuellement offert par Centraide Outaouais. Par contre, notre hausse de financement de l'Agence de santé et services sociaux il y a deux ans à fait en sorte que notre déficit d'opération n'est pas encore alarmant, grâce au léger surplus accumulé. Nous espérons qu'éventuellement l'Agence de santé et services sociaux pourra donner plus de support financier à *Entraide-Deuil* afin que ce dernier puisse progresser et accomplir pleinement sa mission.

Tel qu'annoncé l'an dernier à l'AGA, nous avons entrepris un tournant vers l'intégration de l'animation holistique dans nos programmes et services, de même que nos instances. Ainsi, EDO est devenu un organisme qui utilise l'animation holistique basée sur l'authenticité et la présence, tenant compte des différents modes d'apprentissage. Cette animation se déroule dans une atmosphère de liberté et de respect des autres, utilisant des outils accessibles ayant fait leurs preuves : l'objet de parole, les principes d'ouverture et d'authenticité, la sagesse du groupe, la roue de médecine, le cycle de guérison, etc. Cette approche tient compte des participants dans leur globalité, soit les aspects mental,

physique, émotionnel et spirituel. L'animation holistique permet de voir les problèmes sous un autre œil et de trouver les solutions adéquates aux circonstances. Suite à la formation en animation holistique, qui s'est tenue en juin 2009 afin de présenter le nouveau modèle d'animation, des bénévoles ont formé un comité de travail. Ce dernier a travaillé au cours de l'été dernier, en étroite collaboration avec Marquis Bureau de MBureau International, à la transformation de notre guide d'animation afin qu'il devienne « holistique ». Le modèle d'entraide créé par notre fondatrice est un concept de guérison de l'âme et ce concept, jumelé à l'animation holistique, est devenu un produit exceptionnel et avant-gardiste de l'entraide au niveau du deuil.

Dès l'automne 2009, des animatrices ont utilisé le nouveau guide d'animation holistique qui s'est avéré un outil plus complet et apprécié des animatrices et des participants. Longue vie au nouveau guide en évolution et félicitations au comité de travail pour son excellente besogne. Nous avons également voulu permettre à nos bénévoles de s'exprimer davantage sur l'animation holistique est tenant en novembre un forum ouvert sur le sujet sous le thème *Renouveler ma pratique d'entraide*.

Pour notre cinquième édition de l'activité *Mon premier Noël sans toi*, la soirée a accueilli la participation de seulement 35 endeuillés (sur les 45 inscrits, le plus petit nombre de participants depuis le début de l'activité, une réalité que nous n'avons pu expliquer. Nous avons encore utilisé la *Centre alimentaire d'Aylmer* pour la préparation du succulent repas de Noël. Le *comité des Programmes et services* étudiera la pertinence de modifier l'événement en animation holistique et d'utiliser d'autres moyens de promotion.

Finalement, l'automne et l'hiver se sont avérés une période de formation intensive pour notre directeur général. Cela lui a permis de participer à des formations afin qu'il puisse parfaire ses connaissances en résolution de conflits, en animation de forum ouvert et en développement organisationnel par une formation sur les organisations « *Genuine Contact^{MC}* ». Grâce à ces formations, André a présenté au conseil d'administration d'EDO la possibilité de transformer l'organisme en y appliquant le modèle de *Genuine Contact* qui fournit une approche holistique au succès de l'organisme. Le modèle *Genuine Contact*, un programme international, utilise un concept appelé « *Open Space Organization* » qui est une manière différente de gérer un organisme. Des mécanismes et outils comme l'animation holistique, le forum ouvert, la résolution de conflits et plusieurs autres sont utilisés afin de créer des réunions et événements inspirants. Au mois de mars dernier, le conseil d'administration a décidé à l'unanimité d'être une organisation *Genuine Contact*, une première dans la francophonie, et nous en sommes très fiers.

En terminant, j'aimerais remercier chacun des administrateurs au conseil qui, grâce à leur implication, font en sorte que l'œuvre de notre fondatrice Rosa Bouchard-Pichard reste vivante. Merci à toute l'équipe : Éric Girard, vice-président, Gaëtan Bélanger, trésorier, Claire Branchaud, secrétaire, et Diane Bérubé, administratrice. Nous sommes soutenus par un directeur qui a bien en main l'organisme et nous sommes heureux qu'il ait à cœur notre organisme et qu'il participe à son essor. Avec lui, EDO est devenu un organisme de premier plan et nous croyons qu'il vient de prendre un envol vers des réussites incontestées d'ici quelques années.

André Raymond, dg, et le conseil d'administration 2009-10 : Patrice Bélanger, président, Claire Branchaud, secrétaire, Diane Bérubé, administratrice, Éric Girard, vice-président, et Gaëtan Bélanger, trésorier.

Enfin, je ne saurais passer sous silence les organismes qui nous ont soutenus durant l'année 2009-2010, qui croient en notre mission et qui donnent temps et argent pour maintenir la santé financière d'*Entraide-Deuil de l'Outaouais*. Ces organismes sont entre autres l'*Agence de santé et services sociaux*, *Emploi Québec*, *Ressources humaines et Développement des compétences Canada*, la *Coopérative funéraire de l'Outaouais*, le *Funérarium Beauchamp*, la *Caisse populaire de Hull* et quelques donateurs privés. À ces organismes s'ajoutent nos fidèles supporteurs et collaborateurs ainsi que nos familles qui nous libèrent afin que nous puissions travailler au sein de notre organisme. Du fond du cœur, je dis merci à tous ceux et celles qui de près ou de loin font en sorte qu'*Entraide-Deuil de l'Outaouais* est un organisme bien implanté dans notre région. Merci de votre attention.

Patrice Bélanger, président



Rapport d'André Raymond, directeur général

Prendre ma place, toute ma place, rien que ma place!

L'année 2009-2010 sera une année marquante dans l'histoire d'Entraide-Deuil de l'Outaouais. **Ce sera l'année Genuine Contact!** Ouf! Que de choses se sont passées en cette année. Des choses surprenantes et inattendues, à l'image probablement de ce qui nous attend maintenant. Le 7 mars dernier et après deux rencontres d'échange, le conseil d'administration décidait que l'organisme soit une *organisation Genuine Contact, une organisation ouverte et authentique*. Entraide-Deuil clôturait ainsi une année intense en développement. *Prendre ma place, toute ma place, rien que ma place* pourrait constituer l'esprit derrière cette importante décision. C'est en tout cas, l'esprit qui m'habite et souhaite partagé avec toutes les personnes intéressées à notre raison d'être. Reprenons brièvement le fil des événements.

1) À la fin de l'année dernière (2008-2009), le conseil d'administration décide d'intégrer l'animation holistique à son programme adulte de groupes d'entraide. Un changement important dans l'orientation de l'animation; nous voulons mettre plus de conscience encore, dirons-nous, dans ce que nous avons déjà amorcé.



2) Marquis Bureau, un consultant international, est embauché et un comité des *Programmes et services* est constitué.

3) Le programme d'animation de base est révisé pour être donné, en mai, en mode d'animation holistique. C'est un premier bloc de 16 heures; un deuxième est prévu en septembre.



Juin 2009, première formation Genuine Contact sur l'animation holistique.

- 4) Une première formation de 2½ jours (ci-dessus) sur *l'animation holistique* du programme *Genuine Contact* est offerte à nos bénévoles et une vingtaine de personnes y participent. Rappelons que c'est suite à cette formation offerte en janvier 2009 par *CAP Santé Outaouais* et suivie par le directeur que tout a commencé.
- 5) Ça y est! Suite à la formation, des animatrices, Lise Waters en tête, décident que c'est dès septembre 2009 qu'elles veulent animer en mode d'animation holistique. Un comité de travail est alors mis sur pied pour revoir tout le programme des onze rencontres adultes. La détermination est telle que c'est en juin et juillet, en plein été, que le comité de travail se rencontre et aboutit à une première version du recueil d'animation holistique. C'est un début qui satisfait le comité, étant convenu que nous peaufinerons notre programme d'animation par la suite, notamment après l'analyse de la session d'automne.



*Lors du 2^e bloc de la formation de base de septembre, outre les nombreux exercices pratiques, le groupe rencontre Jocelyne Desjardins, animatrice d'expérience, qui leur parle de son vécu dans le **Un à Un**.*

- 6) La suite de la formation de base aux nouveaux bénévoles de l'animation, la partie pratique de l'animation, est augmentée en ajoutant une soirée à la fin de semaine de la mi-septembre. Les nouveaux animateurs pratiquent déjà l'animation holistique de nos groupes d'entraide.

- 7) Toutes les cinq équipes d'animation à l'automne 2009 utilisent la nouvelle façon d'animer, bien que nous nous étions donnés deux ans pour l'implanter. Les équipes intègrent des animatrices nouvellement formées et des « coaches » qui ont travaillé à la révision du programme, sans avoir eu l'occasion de l'expérimenter. Une heureuse combinaison. C'est le cas de Lise Waters et Sandra Deschamps qui ont été les premières à vivre l'aventure. Notre consultant, Marquis Bureau, a d'ailleurs été autorisé par leur groupe d'entraide à assister à l'une des rencontres.
- 8) Durant l'automne, l'intérêt pour les programmes *Genuine Contact* est toujours là et six personnes d'EDO suivent une nouvelle formation de 2 jours offerte par CAP Santé Outaouais : **Résolution de conflits interculturels**.



*Premier Forum ouvert d'Entraide-Deuil en novembre 2009 sur le thème
Renouveler ma pratique d'entraide.*

- 9) Avec l'aide de son consultant, le 7 novembre, Entraide-Deuil organise un premier Forum ouvert sur l'animation holistique sous le thème *Renouveler ma pratique d'entraide*. Une vingtaine de bénévoles y participent et peuvent s'exprimer sur toutes les questions ou passions qu'ils vivent en rapport avec le thème, y compris si nous sommes toujours dans la mission qu'avait donnée à l'organisme notre fondatrice, Rosa Bouchard-Pichard.
- 10) Un événement marquant se produit : le directeur suit une nouvelle formation de 4 jours du programme *Genuine Contact* : ***Une organisation Genuine Contact, une organisation ouverte et authentique***. Deux mordues, Lise Waters et Claire Branchaud, s'y inscrivent aussi, même à leurs frais. C'est une formation intense en apprentissages qui amène les participants à penser que c'est là ce qui peut arriver de mieux à une organisation et en particulier à *Entraide-Deuil*.
- 11) En décembre, sans complètement revoir l'animation de *Mon premier Noël sans toi*, des éléments de l'animation holistique sont intégrés à l'activité.

- 12) En décembre, une rencontre d'animatrices à la session automne permet de revoir des éléments à améliorer dans le *Manuel d'animation* pour la session hiver. On convient qu'une révision en profondeur aura lieu suite à la session hiver et que le prochain *Manuel d'animation* intégrera nos modifications et les volets conservés du recueil d'animation *Le cheminement d'un deuil* de Rosa Bouchard-Pichard.
- 13) Parallèlement et suite à la formation suivie sur les organisations *Genuine Contact*, un petit groupe, composé de représentants de 4 organismes, se forme pour poursuivre leur réflexion sur la possibilité d'être des organisations *Genuine Contact*. Il établit notamment sa raison d'être et se désigne sous le nom de ***Noyau Outaouais Genuine Contact***.
- 14) Au début de janvier 2010, *Entraide-Deuil* est invité par *CAP Santé Outaouais* à présenter son expérience de Forum ouvert de novembre à des représentants de divers organismes. Une vingtaine de personnes sont présentes.
- 15) Toujours en janvier, EDO offre à son personnel et à ses bénévoles une nouvelle formation de 2½ jours en ***animation holistique***. Neuf personnes d'EDO et des gens d'autres organismes y participent. De son côté, *CAP Santé* offre une autre formation 2 jours du programme *Genuine Contact* : le ***Forum ouvert***. Quatre personnes d'EDO y participent.
- 16) De nouveau, les quatre groupes d'entraide de la saison hiver sont animés en mode animation holistique.
- 17) Ayant amorcé leur réflexion lors de la formation sur l'organisation *Genuine Contact* à la fin de novembre et l'ayant poursuivi avec le *Noyau Outaouais* et à diverses autres occasions, Lise Waters, Claire Branchaud et le directeur se rencontrent à quelques reprises. Ils préparent un document de présentation en vue d'alimenter la réflexion du conseil d'administration sur l'idée d'être une *organisation Genuine Contact*. Ils souhaitent transmettre leur passion quant à cette idée, mais surtout que le conseil d'administration prenne sa décision en toute connaissance de cause.
- 18) Le dimanche 7 mars (eh oui, un dimanche), réuni en réunion spéciale, après avoir partagé longuement sur le sujet (un premier échange avait eu lieu à une réunion précédente), la décision d'être une ***organisation Genuine Contact*** est prise avec tout ce que ça implique comme changement pour l'organisme.
- 19) Afin que chacun et chacune des bénévoles s'approprient ce que c'est que d'être une *organisation Genuine Contact*, le conseil d'administration décidait de tenir un nouveau Forum ouvert pour partager sur le sujet avec le personnel, les bénévoles, les participants, les partenaires et nos bailleurs de fonds en juin 2010.

Derrière tout ça, nous avons dû :

- analyser le programme actuel d'animation;
- préparer et élaborer la documentation de la formation de base (blocs de mai et de septembre) en mode d'animation holistique;
- recherche des chansons propices à la réflexion sur les thèmes des rencontres du programme adulte;
- produire une petite vidéo d'introduction à la session;
- photocopier et assembler des manuels d'animation avec les anciens recueils;
- acheter du matériel et produire divers jeux de cartes pour l'animation holistique;
- produire et imprimer des affiches sur les principes d'ouverture et d'authenticité et la loi de la mobilité; et bien sûr,
- informer régulièrement les bénévoles par courriel de l'évolution des choses.

Comme on peut l'imaginer, le soutien de notre consultant, du *comité des Programmes et services* et du *comité de travail sur le programme d'animation adulte* a été des plus utiles dans ce contexte où pratiquement tout était à revoir. Je le signalais au début, cette année *Genuine Contact* a été très intense et exigeante pour plusieurs, en énergie bien sûr, mais aussi en émotions. Il faut réaliser que c'est beaucoup de changements en une seule année.

J'ai dit au début de ce texte que des « choses surprenantes et inattendues » s'étaient produites au cours de cette année. Je suis possiblement le plus surpris de tout ce qui s'est passé. En janvier 2009, c'est un peu avec scepticisme que j'ai participé à ma première formation sur l'animation holistique. Cependant, après une première journée, je réalisais comment l'animation holistique était près de notre vécu comme organisme et c'est pour ça que j'ai suggéré au conseil d'administration de l'intégrer à nos groupes d'entraide. Par contre, jamais je n'aurais pu entrevoir tout le cheminement réalisé par notre organisme et ses bénévoles pour aboutir à la décision d'être une *organisation Genuine Contact*. Si l'une des caractéristiques des *organisations Genuine Contact* est de savoir « **naviguer avec le changement** », tout ce que nous avons vécu comme organisme cette année est de bon augure et me confirme que c'était notre cheminement naturel.

Nos bénévoles

Depuis toujours, le conseil d'administration et la direction générale accordent une préoccupation constante à la reconnaissance du précieux apport des bénévoles. Compte tenu de notre budget, la reconnaissance des bénévoles prend diverses formes simples, mais qui témoignent d'une authentique appréciation. L'organisme met donc en œuvre des activités et gestes de reconnaissance (brunch dans *Semaine nationale de l'action bénévole*, party de Noël, épluchette de blé d'Inde, formations de base et continue offertes, épinglettes aimantées personnalisées, photos des bénévoles sur notre site web et dans le rapport annuel, etc.). Bref, nous leur disons **un grand merci!**

La préoccupation des bénévoles fait partie de nos objectifs et de nos valeurs.

Objectif 1 : Offrir des rencontres d'écoute et de partage aux personnes vivant une expérience de deuil, dans le respect de chacun, par l'accompagnement de bénévoles compétents en animation et la diffusion d'information sur la dynamique du deuil.

Valeurs : Le bénévolat au sein de l'organisme est sa plus grande richesse. Tout est donc mis en œuvre, selon les moyens disponibles, pour le soutien, l'encouragement, l'expression des opinions et la formation continue des bénévoles.

Nos bénévoles ont du cœur au ventre et n'hésitent pas à s'impliquer pour donner toujours le meilleur d'elles-mêmes et d'eux-mêmes. En voici la preuve :

Pour l'année 2009-2010, en tout, **trente-six (36) bénévoles** ont généreusement fourni :

- **72,5 heures** (6 bénévoles) **au sein du conseil d'administration** (7 rencontres),
- **247,5 heures** (14 bénévoles) **en tâches administratives** (rencontres avec le directeur général pour le fonctionnement de l'organisme (président et trésorier), préparation de l'assemblée générale, *comité des Programmes et services*, *comité de travail sur le programme adulte*, et
- **2 064 heures** (35 bénévoles) **en participation aux activités de l'organisme** (animation de groupes d'entraide, rencontres de *Un à un*, présentations à des groupes particuliers, présentation et animation de *Mon premier Noël sans toi* et *Revivance*, préparation de la formation de base des bénévoles, participation à la formation de base, à des formations continues et à un Forum ouvert).

pour un total global de **2 384 heures bénévoles!**

Administration générale

Durant la majeure partie de cette année, le directeur général a bénéficié du soutien de trois employées, en des périodes différentes cependant. Une demande au programme *Subvention salariale d'Emploi Québec* a permis l'embauche de **Myriam Vargas de Luna** dont l'emploi d'adjointe et intervenante, débuté en 2008-2009, s'est poursuivi jusqu'à la mi-juin 2009. **Lucian Trestianu** s'est joint à nous grâce à *Emploi été Canada* (9 semaines). Il a revu et modifié l'ensemble de notre site web, un très beau travail. **Noëlla Ndemeye** a elle aussi été engagée, comme adjointe et intervenante, par l'entremise du programme *Subvention salariale d'Emploi Québec* (30 semaines). Ces programmes d'employabilité sont essentiels pour pouvoir remplir notre mission.

Comme son titre d'emploi l'exprime, Noëlla a collaboré avec la direction dans l'exécution de ses tâches, elle a pris les inscriptions téléphoniques à nos groupes d'entraide et en a fait l'entrée sur ordinateur. Elle a assemblé les cahiers des participants et préparé le local et le matériel de rencontres pour les groupes de chaque semaine. Elle a participé également à la tenue de nos kiosques promotionnels. Elle a collaboré à l'organisation de l'activité *Mon premier Noël sans toi*. Elle a fait en plus de nombreux

appels pour le programme *Revivance* et travaillé au prochain *Manuel d'animation des groupes d'entraide* des bénévoles.

À l'instar de nombreux autres organismes, nous espérons obtenir éventuellement un financement adéquat qui permettrait l'embauche et la rétention de personnel suffisant pour bien remplir notre mission. Nous avons estimé, dans le cadre d'une analyse de nos besoins en regard de notre mission (appelée aussi démarche identitaire) que, outre le directeur, nous avons besoin de trois personnes à temps plein.



Myriam Vargas de Luna (pas de photo de Lucian Trestianu) Noëlla Ndemeye

Le directeur se fait un devoir d'alléger la tâche des membres du conseil d'administration en préparant leurs réunions et celles des comités (Programmes et services et *Mon premier Noël sans toi*), en rédigeant les procès-verbaux et comptes-rendus, en soumettant des prévisions budgétaires et en assumant toute l'administration et la comptabilité. Les bénévoles du conseil d'administration peuvent donc ainsi se concentrer sur leur mandat de supervision et d'orientation de l'organisme. Des rapports mensuels d'activités sont présentés au conseil d'administration également en ce sens.

Demandes de financement

Comme chaque année, nous avons préparé la demande de subvention régulière auprès de l'*Agence de la santé et de services sociaux de l'Outaouais* pour le financement de base à notre mission.

Comme nous en avons fait mention plus haut, nous avons présenté une demande de subvention à ***Ressources humaines et Développement des compétences Canada*** pour un projet *Emploi été Canada* et obtenu l'embauche d'une personne pendant 9 semaines à l'été 2009. Une demande pour un projet *Emploi-été Canada 2010* a été déposée et la réponse a été acceptée. Nous avons fait une nouvelle demande à ***Emploi-Québec*** qui a accepté de subventionner en grande partie l'embauche d'une nouvelle personne pendant 30 semaines en 2009-2010.

Une demande financière a été déposée dans le cadre du *Projet ensoleillement à Aéroport international d'Ottawa* pour des équipements et nous avons obtenu le financement d'un grand écran de projection, un grand tableau blanc aimanté et un chariot multimédia très utiles à notre fonctionnement.

Rappelons que 2008-2009 était la dernière année où nous recevions une subvention annuelle de *Centraide Outaouais*. Nous avons dû fonctionner avec un budget réduit d'environ 12 000 \$ dans une année où nous étions en pleine transformation organisationnelle. Cela explique en bonne partie le déficit de cette année.

Sans constituer une demande officielle de financement, la *Coopérative funéraire de l'Outaouais* nous fournit une contribution annuelle depuis plusieurs années. On comprendra aisément qu'elle est très appréciée.

Un grand merci à tous ces précieux partenaires! Nous verrons dans le volet *Mon premier Noël sans toi* que d'autres partenaires s'impliquent également.

Formation du personnel et des bénévoles

Formation des salariés

La formation et l'information sont importantes à *Entraide-Deuil*, tant pour le personnel que pour les bénévoles administrateurs et animateurs. Ainsi, nous fournissons aux nouveaux administrateurs un *Manuel des administrateurs* qui collige les divers éléments utiles (règlements généraux, politiques, etc.). Nous défrayons les frais de formation aux administrateurs bénévoles qui désirent suivre la formation sur les rôles et responsabilités du conseil d'administration. Il n'y a eu aucune demande en ce sens cette année.

Plusieurs intéressantes formations étant offertes par la *CDC Rond Point*, nous répondons volontiers au sondage annuel d'identification des besoins en formation. Le directeur a participé à leur déjeuner de formation sur les dons et à une formation sur les commandites.

Il a participé à des ateliers d'information sur les organismes de bienfaisance et à un autre sur la gestion participative. De plus, il a profité de l'achat de la *Suite Adobe CS4* et de l'embauche de l'étudiant qui rajeunissait notre site web pour apprendre le fonctionnement des logiciels *Fireworks* et *Dreamweaver*.

Comme nous le soulignons plus haut, le directeur a suivi plusieurs formations du programme *Genuine Contact*^{MC} sur :

- l'*animation holistique* une 2^e et 3^e fois avec les animateurs bénévoles. Il était le seul à l'avoir suivie en janvier 2009.
- la *résolution de conflits interculturels*.
- le *forum ouvert*.
- l'*organisation Genuine Contact*.

Le programme de *Subvention salariale d'Emploi Québec* assumant des frais substantiels pour les formations, *Noëlla Ndemeye*, l'adjointe et intervenante a pu bénéficier des trois premières formations ci-haut ainsi que de *L'écoute active* offerte par *CAP Santé Outaouais*, des formations qui l'aideront incontestablement dans sa carrière.

Au besoin, le directeur fournit des petites initiations d'appoint aux salariées sur divers logiciels. Ça a été le cas encore cette année pour les logiciels *Microsoft Word*, *Photoshop*, *Dreamweaver* et *OmniPage*.

Ayant régulièrement du personnel embauché par des programmes de subvention salariale, nous avons décidé de produire, pour les employés, un document sur les tâches à effectuer, lequel s'ajoute à un autre produit l'an dernier sur les choses qui peuvent être dites pour aider les gens lors d'entretiens téléphoniques.

Formation des bénévoles

L'information sur la formation de base des bénévoles de l'animation, un programme annuel, apparaît maintenant en annexe. Les participants cette année ont été Danielle Chénier, Sandra Deschamps, Monique Jacques, Maurice Perrier et Christine Teillet-Proulx et Louise Carrier, cette dernière ayant décidé de ne pas poursuivre comme animatrice avec nous.

Près d'une trentaine de nos bénévoles ont suivi la formation sur *l'animation holistique*. Lise Waters, Claire Branchaud, Monique Dion et Linda Girard sont les bénévoles qui ont suivi la formation sur la *Résolution de conflits interculturels*. Lise Waters et Claire Branchaud ont en plus suivi les formations sur le *Forum ouvert* et l'*Organisation Genuine Contact*, toutes des formations du programme *Genuine Contact*.

Terminons en disant que nous demeurons toujours à l'affût des informations qui pourraient être utiles à nos bénévoles ou à nos participants. Ainsi, que nous souhaitons toujours éventuellement offrir une formation complémentaire sur les particularités pour certains endeuillés. Les résultats d'une recherche effectuée sur les hommes et les émotions, lors d'un projet antérieur, en est un exemple. Nous avons également d'autres textes sur les hommes âgés et le deuil, les pères dans le deuil, l'impact de l'absence de corps dans le deuil ou le deuil de substitution. Ce sont des éléments qui pourraient éventuellement s'ajouter à nos formations. Nous avons toujours le souci d'offrir un service maximal à nos participants.

Comité des Programmes et services

Avec l'intégration de l'animation holistique à nos groupes d'entraide, l'ancien *comité Formation et information* du conseil d'administration est devenu le **Comité des Programmes et services** et sa composition s'est élargi (Gaëtan Bélanger, Patrice Bélanger, Claire Branchaud, Suzanne Calvé-Thibault, Linda Girard, Lise Waters et André Raymond). Il s'est rencontré à 5 reprises.

Comité de travail

Compte tenu du lourd travail de révision du programme adulte d'animation, un comité de travail a été constitué. Il était composé de Patrice Bélanger, Diane Bérubé, Claire Branchaud, Bérangère Gagné, Linda Girard, Lise Waters et André Raymond. Il a

accompli un travail colossal et a démontré une fois de plus que *La sagesse est dans le groupe!* Bravo et merci du travail accompli pendant l'été!

Nos programmes

Groupes d'entraide (130 à 138 inclus)

Les rencontres des groupes d'entraide constituent le moyen privilégié à *Entraide-Deuil de l'Outaouais* pour aider les personnes endeuillées dans leur cheminement de deuil. La participation à un groupe d'entraide apporte force et courage aux participantes et participants. Les groupes d'entraide sont des lieux privilégiés pour exprimer sans réserve sa peine et la vivre pleinement, dans un climat d'ouverture et de respect des participants et, bien sûr, des animatrices et animateurs. Dans le secteur Hull, nous offrons des groupes pour enfants (6 à 12 ans – *J'écoute ma toute petite voix*), adolescents (13 à 19 ans – *Partager pour mieux grandir*) et adultes. Ces derniers sont divisés en trois catégories : perte d'un conjoint, perte d'un enfant et perte d'un « parent » au sens large. Ailleurs, pour l'instant, nous offrons le programme adulte pour pertes mixtes.

Entraide-Deuil de l'Outaouais offre un soutien immédiat aux personnes endeuillées qui font appel à ses services, presque quotidiennement. Dans la quasi-totalité des cas, la première étape du processus est l'écoute téléphonique lors de la demande d'inscription à un groupe d'entraide. Ces personnes, dès le premier contact, se sentent enfin comprises et non jugées. Lorsque la personne ne peut partager son vécu avec son entourage, nous proposons le *Un à un*, un service de dépannage qui permet à la personne endeuillée d'exprimer ses émotions en attendant un groupe d'entraide trop distant dans le temps ou parce qu'un groupe est déjà en marche ou parce que le décès de l'être cher est de moins quatre (4) mois. Cette période est en effet le délai minimum avant de pouvoir travailler efficacement sur son deuil à l'intérieur d'un groupe d'entraide.

Bien que les gens s'inscrivent, ils n'iront cependant pas tous jusqu'au bout de la démarche, soit au groupe d'entraide ou à la fin de celui-ci. Depuis 2006, lorsqu'une personne est absente à son groupe d'entraide trois fois, elle est exclue du groupe et invitée à reprendre une nouvelle session. Le motif de cette décision du conseil d'administration est d'éviter qu'une personne ayant participé la moitié des rencontres, par exemple, véhicule l'impression que nos groupes d'entraide ne sont pas efficaces. Par ailleurs, il pourrait tout de même arriver qu'elle n'ait pas participé à la rencontre où la thématique la concernait directement.

Cette année, nous avons eu à peine 68 demandes d'inscription à un groupe d'entraide : **33** pertes "conjoint", **26** pertes "parent", **5** pertes "enfant", **2** enfants en deuil, **2** "ados" en deuil. Daniel Charette et le directeur ont fait une présentation publique sur nos services à Buckingham, mais seulement deux personnes se sont présentées. Elles ont participé à un groupe d'entraide.

En 2009-2010, il y a eu **9 groupes d'entraide**. **Quatorze (14) bénévoles** de l'animation ont coanimé ces groupes totalisant **48 participants** (présents à 8 rencontres et plus). Le détail de nos groupes d'entraide est présenté plus bas.

Les personnes rejointes par notre organisme sont généralement de tous âges et de tous les milieux, de toutes les conditions socio-économiques, hommes, mais surtout femmes, vivant un ou plusieurs deuils à la suite du décès d'un être cher (conjoint-e, enfant, père, mère, frère, sœur, grands-parents, ami-e).

Pour l'année 2009-10, **27,1 %** des gens qui nous ont contactés l'ont fait suite à la recommandation du personnel du réseau de la santé et des services sociaux (CLSC, médecins et professionnels). De plus, les inscriptions étaient à **16,7 %** recommandées par des participants ou ex-participants, à **20,8 %** d'autres organismes du milieu (Centre 24/7, Centre inter-section et autres) et à **6,3 %** par des maisons funéraires. Nos communiqués dans les médias, nos dépliants et notre site internet (<http://entraide-deuil.qc.ca>) attirent **12,5 %** des gens à nos groupes tandis que **16,7 %** nous viennent d'autres provenances. Au besoin, nous référons, bien sûr, les gens vers les ressources appropriées.



*Groupe 132 : premier groupe (perte de conjoint) animé en animation holistique à
Entraide-Deuil par Sandra Deschamps et Lise Waters. De dos en vert.
Marquis Bureau, consultant Genuine Contact^{MC}*

Animation holistique des groupes

Il est bon de rappeler que nous ne faisons pas de thérapie, mais de l'accompagnement, car nos bénévoles sont « simplement » des animateurs compétents que nous avons formés à cette fin.

L'animation holistique vise à animer des rencontres où se mêlent harmonieusement les principes de l'apprentissage des adultes, l'apprentissage global, les dimensions multiples de l'individu (l'intellect, les émotions, l'esprit et le corps), le milieu d'apprentissage et l'animateur. Pour être efficaces, les rencontres participatives doivent être facilitées par des personnes capables de tenir compte des différents styles d'apprentissage afin d'assurer une réelle mémorisation du matériel présenté. La méthode proposée permet de renforcer aussi bien le développement professionnel que personnel. Progresser sur ces deux plans est une préoccupation constante de l'animation holistique. C'est un travail qui se fait du dedans vers le dehors. Le Moi et la conscience de soi sont les deux principaux instruments à la disposition du facilitateur pour conduire des rencontres vraiment efficaces. L'usage fréquent de l'animation holistique dans l'animation de rencontres enrichit l'animateur de compétences, de connaissances et d'une conscience de soi nouvelles, ce qui permet d'accroître sans cesse sa maîtrise de l'animation holistique, et ce, tout au long de la vie.

Nous avons voulu démarrer un groupe d'enfants en deuil, mais qui n'a pu commencer faute de confirmations suffisantes de participants. Nous avons cependant tenu, pour les enfants inscrits, une activité d'un après-midi à la *Maison Mutchmore* qui nous a prêté ses locaux. Le groupe se tiendra en début d'année suivante au même endroit.

Pour Buckingham, nous avons aussi obtenu la collaboration *CLSC de la Vallée-de-La-Lièvre* pour tenir des groupes d'entraide pour pertes mixtes, au CHSLD et au CLSC.

Du côté de Maniwaki, nous n'avons eu pas assez d'inscriptions pour démarrer des groupes. Mais nous avons toujours eu la collaboration du *Centre de santé de Maniwaki* par les années passées.

Finalement, plusieurs des groupes complétés ont compté un nombre réduit de participants. Nous n'avons pu trouver de réponse à ces états de fait.

Types de deuil	Animatrices et animateur	Nombre de groupes	Nombre de personnes
Perte d'un « parent » (père, mère, frère, sœur, autres) (gr. 131 et 134) :	Jocelyne Desjardins Monique Dion Monique Jacques	2	9
Perte d'un(e) conjoint(e) (gr. 132, 133, 137 et 138) :	Diane Bérubé Martine Bérubé Guy Chabot Danielle Chénier Sandra Deschamps (2 gr.) Lynne Laverdure Lise Waters	4	26
Perte d'un enfant (gr. 130 et 136) :	Linda Girard (2 gr.) Nicole Morin (2 gr.)	2	9

Pertes mixtes (gr 135)	Daniel Charrette Élise Boisvert	1	4
TOTAL	14	9	48

Participants	Féminins	Masculins	Total
Nombre total	37 (78,3,0 %)	11 (21,7 %)	48
Nombre de 0 à 12 ans	0	0	0
Nombre de 13 à 17 ans	0	0	0
Nombre de 18 à 29 ans	1	0	1
Nombre de 30 à 44 ans	3	2	5
Nombre de 45 à 64 ans	24	6	30
Nombre de 65 ans et +	9	3	12
Ayant demandé pour le service <i>Un à un</i>		3	6,5%
Monoparentales (41 femmes et 8 hommes)		29	63,0 %
En couple		13	28,3 %
Célibataires		4	8,7 %

Particularités - Proportion par rapport à l'ensemble des participants :

Participants total = 48	Nombre	%
Étaient en arrêt de travail lors de l'inscription	4	8,3 %
Prenaient des antidépresseurs	17	35,4 %
Prenaient des somnifères	19	39,6 %

Provenance des inscriptions aux groupes ⁽¹⁾

LOCALITÉS	Inscriptions aux groupes	LOCALITÉS	Inscriptions aux groupes
Cantley	2	L'Ange-Gardien	2
Gatineau (Aylmer)	6	Val-des-Monts	2
Gatineau (Buckingham)	1	Région d'Ottawa	1
Gatineau (Gatineau)	20		
Gatineau (Hull)	12	TOTAL :	48
Gatineau (Masson-Angers)	4		

Suivi

Afin d'assurer le bon fonctionnement de chacun des groupes, le directeur général rencontre les animatrices et animateurs dès le début du groupe. Il fait le point avec l'équipe d'animation sur les informations contenues dans les formulaires d'inscription des participants et apporte parfois des compléments d'information. Il rencontre également chaque nouveau groupe à la première des 11 rencontres d'une session. Afin de

faciliter le travail des bénévoles, l'adjointe (occasionnelle) s'assure par la suite que les groupes disposent de tout le matériel dont ils ont besoin à chaque rencontre (cahier des participants et des animateurs, disposition de la salle, breuvages et biscuits pour les pauses des rencontres, photocopies, nécessaire pour rituel d'intégration,...).

La direction générale assure un soutien constant auprès des animatrices et animateurs durant toute la session. Il échange avec eux pour s'assurer que l'équipe fonctionne bien et discute du cheminement du groupe, notamment en vérifiant s'il y a des problèmes qui pourraient être réglés. Au besoin, il suggère des pistes de solution. Une dernière rencontre a lieu à la fin du groupe pour faire le point sur l'ensemble de l'expérience avec l'équipe d'animation. De plus, il est de nouveau présent auprès des participants à cette rencontre pour les féliciter de leur implication, les renseigner sur les formes de bénévolat possibles à *Entraide-Deuil* (dont l'animation) et rappeler les services disponibles.

Le *Un à un*

En 2009-2010, **trois (3) participants** ont demandé un accompagnement individuel par le *Un à un*, bien que seulement **un se soit présenté**. Ce service est important afin d'assurer une aide immédiate aux personnes qui en ont besoin et qui n'ont personne à qui se confier en attendant de pouvoir se joindre à un groupe. Ce service est toutefois dépendant de la disponibilité des bénévoles qui acceptent de faire du *Un à un*. Ce service ne remplace pas les groupes d'entraide. Patrice Bélanger a rencontré cette personne endeuillée. Merci de ta générosité.

Soirée d'entraide et de partage

Les *Soirées d'entraide et de partage* sont offertes à la population en général, en plus des personnes endeuillées inscrites, mais n'ayant pas encore participé à un groupe d'entraide. Ces rencontres ont pour but d'offrir une autre forme de soutien aux personnes endeuillées et donc de permettre aux gens d'avoir déjà une idée de nos services. On y aborde un thème touchant le deuil. Aucune rencontre n'a cependant eu lieu cette année.

Mon premier Noël sans toi...

Pour une cinquième année, nous avons organisé l'activité *Mon premier Noël sans toi*, une activité dans la lignée des soirées d'entraide et de partage, mais beaucoup plus élaborée. À notre connaissance, il s'agit d'une **activité originale qui n'a pas encore d'équivalent au Québec**.

C'est une activité visant à faire vivre, avant la période des Fêtes et encadrées par des animateurs compétents, une forme de rituel pour apprivoiser la période des Fêtes si négativement appréhendée par les personnes endeuillées. Les deux salles du sous-sol de l'église du 115 boulevard Sacré-Cœur sont louées pour une meilleure organisation. Nous avons maintenant à notre disposition les 13 arbres de Noël potentiellement nécessaires. **Huit** ont été utilisés cette année. Sur les 45 personnes s'étant inscrites, **35 se sont effectivement présentées**. On peut comprendre, compte tenu du deuil récent, que

certaines personnes aient peur de plonger dans cette atmosphère. C'est le plus faible degré de participation depuis le début du programme.

Depuis le début, nous avons le soutien du *Funérarium Beauchamp* et de la *Coopérative funéraire de l'Outaouais* qui envoient notre lettre d'invitation gratuitement à leurs clients en même temps que l'invitation à leurs messes commémoratives respectives. Cette année le *Funérarium Beauchamp* a oublié de le faire. Malgré cette omission, nous ne parvenons pas à comprendre le peu de participation de cette année.



Une partie informative sur le deuil débute l'activité, suivie d'échanges en sous-groupes autour de l'un des arbres de Noël décorés et illuminés. Nous avons préalablement demandé aux participants d'apporter une décoration à mettre dans l'arbre de Noël avec un mot à l'intention de l'être cher, ainsi qu'avec un cadeau (réel ou une représentation) qu'ils auraient offert à l'être cher s'il avait été là ce Noël. Ces objets servent ensuite d'amorce aux échanges en sous-groupes. Les gens sont informés que si le cadeau est réel, il sera offert aux gens de familles démunies par l'entremise d'*Entraide familiale Outaouais*. C'est effectivement le cas depuis le début.

Un beau et bon repas de Noël suit les échanges et permet aux participants de laisser redescendre leurs émotions. Nous avons eu recours, cette année encore, au service de traiteur du *Centre alimentaire Aylmer*, un autre organisme communautaire. Les participants sont ensuite invités à se joindre aux bénévoles pour chanter des chants de Noël, en fin d'activité.

L'activité étant maintenant bien structurée, le comité, formé de Patrice Bélanger, Éric Girard et du directeur général, n'a pas eu à se réunir. Des idées ont été appliquées pour accroître le degré de satisfaction des participants. Au niveau logistique, nous avons tenu une rencontre préparatoire avec les bénévoles une semaine avant l'événement pour bien préciser leur travail et les outils d'animation. Un Guide à leur intention ainsi que le dépliant sur les petits trucs pour vivre moins péniblement le temps des Fêtes ont été revus et enrichis.

Nous avons notamment ajouté des présentations PowerPoint sur *Entraide-Deuil* et « le bon vieux temps » pour occuper le temps d'arrivée de tous les participants. Un autre document constitue un chronomètre sur le temps restant et la question qui devrait normalement être discutée. Nous avons mis plus d'emphase quant aux échanges en sous-groupes sur les petits trucs pour vivre moins péniblement le temps des Fêtes et nous

avons ajouté une courte plénière permettant aux personnes qui le désiraient de s'exprimer. La partie « chants » a aussi mieux fonctionné en ayant de la musique de Noël en format karaoké.

Les vingt-huit (28) formulaires d'évaluation de la soirée (sur 35 possibles) ont fait ressortir de la satisfaction comme le démontre le tableau ci-après.

Je suis reparti(e) avec moins d'inquiétudes face à Noël sans l'être cher et mieux outillé(e).	<u>2009</u>		<u>2008</u>	
	Très en accord	50,0 %	Très en accord	46,3 %
D'accord	46,4 %	D'accord	53,7 %	
En désaccord	3,6 %	En désaccord	0	
Très en désaccord	0	Très en désaccord	0	

De plus, **78,6 %** des participants étaient «très en accord et **21,4 %** «d'accord» à recommander volontiers cette activité à d'autres pour mieux vivre leur premier Noël sans l'être cher. C'est donc **100 % des répondants qui recommanderaient l'activité!** Des résultats complets apparaissent en annexe.

Afin de renseigner nos partenaires et commanditaires, nous avons produit un diaporama PowerPoint découlant de l'activité. La date de la prochaine activité de *Mon premier Noël sans toi* a été fixée le **samedi 4 décembre 2010** et se tiendra aux mêmes endroits.

Merci aux animatrices et animateurs de la soirée : Diane Bérubé, Claire Branchaud, Guy Chabot, Danielle Chénier, Sandra Deschamps, Monique Dion, Bérangère Gagné, Linda Girard, Lynne Laverdure et Chantal Leblanc-Bélanger.

Merci également aux bénévoles de la logistique (montage, organisation, démontage) : Patrice Bélanger, Claire Branchaud, Marquis Bureau, Éric Girard, Dominique et Marie-Michèle Vaillancourt et Steve Woodbury.

Finalement, merci à nos partenaires financiers et collaborateurs de l'événement.



Funérarium Beauchamp

Nos partenaires



Coopérative funéraire de l'Outaouais

Pré-deuil

Le travail de diffusion du document *Se préparer au deuil* a peu progressé, l'emphase ayant été mis cette année sur l'animation holistique et d'autres éléments du programme *Genuine Contact*. Les contacts avec les auteurs cités pour l'obtention de leur autorisation

à les citer a débuté. Un résumé du document a également été produit. Si tout va bien, les documents pourront bientôt être rendus disponibles sur notre site web en 2010-2011.

Revivance

En 2007, nous avons lancé le nouveau programme *Revivance* pour faire suite à nos groupes d'entraide, afin d'aider les personnes ayant participé à un groupe d'entraide à reprendre goût à la vie, tout en favorisant la création de nouveaux contacts.

Débuté à la fin de 2008-2009, le programme de rencontres mensuelles des participants de *Revivance* s'est poursuivi les premiers lundis de chaque mois avec Patrice Bélanger et André Raymond comme animateurs. Malgré le groupe *Yahoo* créé pour *Revivance* et où les inscrits (17 actuellement) reçoivent automatiquement un rappel des activités mensuelles, il y a eu un total de **38 présences aux 6 rencontres**. Nous avons discuté de différents sujets, dont la sexualité des personnes veuves, et visionné deux films : *Après la noce* et *Nos amours de vieillesse*. Les rencontres ont attiré de 0 à 14 personnes en dehors des animateurs, souvent avec très peu ou pas de participants. En février, après aucune présence à la rencontre mensuelle, nous avons donc décidé de surseoir au programme et de le redémarrer sur des bases plus solides, possiblement suite à un forum ouvert sur le programme.

Nos services

Demandes d'information

Notre expertise dans le deuil est connue et reconnue. Cette année, des demandes d'information nous sont venues de **54 intervenants** d'une multitude d'organismes (en plus de rencontre d'employée et stagiaire du Centre Inter-section et d'une intervenante de la Société Alzheimer) :

- Clinique médicale de Buckingham
- CLSC d'Aylmer, de Hull, de Gatineau, de Cantley et de Val-des-Monts
- Hôpital de Gatineau
- Centre 24/7
- Centre jeunesse de l'Outaouais
- Jellinek
- Maison Mathieu-Froment-Savoie
- 3 psychologues privés
- ACDI
- Bureau des douanes de Rigaud
- Carrefour Jeunesse Emploi
- Centre d'apprentissage de l'Agence des services Frontaliers du Canada
- CÉGEP
- Centre réadaptation La Ressource
- Cité collégiale
- Polyvalente Nicolas-Gatineau
- Agent de vie spirituelle et communautaire
- Paroisse Notre-Dame-de-L'Île

Ces demandes ont porté sur :

- nos services de groupes d'entraide dont nos groupes ados et groupe à Maniwaki
- 2 pré-deuil chez les enfants et les ados
- deuils enfant (quoi faire)
- document sur les étapes du deuil
- deuil périnatal
- groupes enfants
- Un à un
- référence à Sr Denise Savard (accompagnement individuel)
- commande d'un recueil d'animation
- version anglaise du recueil d'animation
- groupe de deuil en formation à Magog
- nous référer un participant
- présentation privée
- question en relation avec une cliente
- recherche d'un organisme anglophone
- contacter un animateur
- article sur notre site web pour étudiants
- présentation pour un organisme
- demandes de dépliants.

Demandes provenant de particuliers

Nous avons aussi eu des demandes d'information de **85 particuliers**. Ces demandes ont porté sur :

- nos groupes dont ceux à Buckingham et pour perte d'enfant (4)
- deuils animaliers (2)
- *Revivance*
- Noël sans toi
- pour aider à un proche (2)
- document sur le pré-deuil
- séparation
- Un à un
- deuil prochain VS enfants et funérailles
- quoi dire à des enfants qui perdent leur grand-père
- pourquoi toutes les questions à l'inscription
- vente de notre recueil
- notre centre de documentation
- livres pour enfants en deuil
- accompagnement individuel
- info pour services dans la région de Sherbrooke
- devenir animatrices (2)
- bébé à débrancher VS petit frère de 2½ ans
- envoi de cartes de Noël à un endeuillé?
- deuil périnatal.
- références à 24/7, à Naissance-Renaissance et au Centre Intersection
- groupes anglais à Ottawa (2)
- services aux gens de l'Ontario
- Besoins particuliers : emploi à EDO, rencontre d'un veuf, un logement.

Centre de documentation

Chaque année, des sommes sont consacrées pour l'acquisition de nouveaux titres. Le *Centre de documentation* contient des livres, revues, CD, cassettes audio et vidéos ainsi que des DVD. Chaque nouveau document se voit attribuer une cote de rangement et un résumé du document est entré dans notre base de données et est classé selon les sujets

traités. Ces documents touchent les diverses facettes du deuil ainsi que la croissance personnelle. Ils peuvent être prêtés aux participants ou non-participants.

Quelques statistiques supplémentaires pour 2009-2010

Vulnérabilité

La perte d'un être cher est l'une des pires épreuves de la vie. De fait, plusieurs des personnes s'inscrivent parce qu'elles ne peuvent plus fonctionner dans leurs divers rôles au travail, à l'école ou à la maison, à cause d'un ou de deuils non résolus. Elles doivent parfois recourir à un arrêt de travail et même prendre des antidépresseurs et/ou des somnifères pour les soutenir temporairement dans leur épreuve.

En 2009-2010, on dénombre **31 personnes monoparentales** sur nos **48 participants** (64,6 %), dont **74,2 % sont des femmes**. On peut également constater que **70,8 % des participants avait 51 ans et plus**. Pour ces gens, nous offrons des services indispensables qui leur permettent de revenir plus rapidement et plus sereinement à la « normale ».

Clientèles prioritaires		Clientèles prioritaires	
<i>Clientèles régulières desservies en 2009-2010</i>		<i>Clientèles occasionnelles desservies en 2009-2010</i>	
Inscriptions aux groupes d'entraide :	68	Présentations publiques* :	147
Participations aux groupes : 48		Stands promotionnels* :	76
Rencontres ou entretiens téléphoniques avec des étudiants ou intervenants d'organismes au bureau :	3	Sous-total :	223
<i>Revivance</i>	35	Autres clientèles occasionnelles	
<i>Mon premier Noël sans toi</i> (35 présents) :	45	Visites de notre site internet au cours de l'année :	10 315
Demandes d'infos (intervenants) :	54		
Demandes d'infos (particuliers) :	85		
Sous-total :	290	Sous-total :	10 315
		Total global :	10 828

* Plus de détails sur ces activités apparaissent dans le volet *Promotion* plus loin.

Promotion

Plan directeur des communications

Le *Plan directeur des communications* (adopté en 2006) vise à accroître le nombre de participants et à rejoindre plus spécifiquement les participants masculins. Toutefois, sa mise en œuvre est conditionnelle à la possibilité de pouvoir embaucher un(e) intervenant(e) à temps plein et l'obtention d'un budget accru pour les frais inhérents. Nous appliquons donc le plan selon nos possibilités actuelles.

Médias

Les médias d'information sont importants pour nous. Sans eux, nous n'avons que peu de moyens d'informer la population. La disparition de *La vie en Outaouais* (TVA) a diminué nos possibilités de joindre la population pour notre activité *Mon premier Noël sans toi*, par exemple.

Nous avons eu la collaboration du CLSC de Buckingham qui a défrayé une promotion dans le *Bulletin de La Lièvre* pour promouvoir une séance d'information sur nos groupes d'entraide dans le secteur Buckingham, mais seules deux personnes se sont présentées.

Dans le cadre de la campagne promotionnelle de la *Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)*, pour une deuxième année, nous avons payé une « carte professionnelle » dans le cahier spécial diffusé par *Le Droit*. Nous avons fait de même dans les programmes d'activités automne et hiver de la *Maison de la famille Vallée-de-la-Lièvre*. Nous avons également soumis un article pour l'Info-TROCAO et informé divers partenaires de la décision d'être une *organisation Genuine Contact*. Finalement, nous avons mis à jour les informations de notre inscription sur le site de la Ville d'Ottawa.

Site web

Le site web (<http://entraide-deuil.qc.ca>) est un très bon outil d'information. Les différentes pages sont développées en tentant de répondre le plus possible aux interrogations reçues. Nous y faisons la promotion de nos divers services et des nouveaux programmes comme *Mon premier Noël sans toi* et *Revivance*. Notons que peu de sites sur le deuil existent actuellement et que notre site est donc un outil accessible aux francophones de partout sur la planète. Le site a été complètement revisité par un étudiant embauché à cette fin grâce au programme *Emploi été 2009*. Cela a permis au directeur d'apprendre un nouveau logiciel de production de pages web (Dreamweaver). Une page sur notre décision d'être une *organisation Genuine Contact* et ses implications y a été ajoutée (http://entraide-deuil.qc.ca/accueil/org_Genuine_Contact.html).

Le site sert également à mettre en valeur nos bénévoles dont nous sommes si fiers, tant du conseil d'administration que de l'animation. Ils sont identifiés par une photo et, pour les bénévoles de l'animation, une description de la catégorie de groupes qu'ils animent est aussi ajoutée.

Depuis sa création, à la fin de septembre 2003, notre site web a reçu la visite de **35 976 internautes**, dont **10 315 en 2009-10**. C'est une très forte affluence cette année, ce qui est d'autant plus particulier que la mort constitue encore un sujet bien tabou. Le **forum** du site est cependant peu utilisé.

Présentations publiques et stands (kiosques) de promotion

En plus de l'envoi de dépliants à divers diffuseurs, rencontrer la population est un élément important de notre stratégie de promotion. Compte tenu de notre budget très limité, nous saisissons la plupart des opportunités gratuites pour parler de nos services.

Présentations publiques

Nous avons fait une présentation sur le deuil et nos services auprès du personnel de l'ACDI, du *Centre des aînés de Gatineau* et d'étudiants de l'Université d'Ottawa. À ce dernier endroit, Nicole Morin, l'une de nos bénévoles, a également présenté un témoignage émouvant de son vécu, lequel a beaucoup touché les étudiants. Nous avons réagi par écrit aux commentaires des étudiants sur l'idée souvent exprimée de *Gérer ses émotions*.

Stand (kiosque) de promotion

Nous avons tenu un stand promotionnel lors la *Journée de visibilité des organismes communautaires* de la TROCAO (octobre) et de la *Journée du mieux-être et de l'entraide 2010* de CAP Santé Outaouais (fin de février).

Relations publiques

Le directeur a été présent à l'assemblée générale de la *Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais*, de la *CDC Rond Point*, de *CAP Santé Outaouais*, de la *Coalition d'actions sociales Papineau* (dissolution) et de la *Coopérative funéraire de l'Outaouais*. Nous avons acheminé notre rapport annuel à nos principaux partenaires.

Le directeur a participé à l'activité de sensibilisation sur les personnes atteintes d'une déficience physique, à la soirée du 10^e anniversaire de la *Maison Mutchmore*, à la conférence de presse de la *CDC Rond Point* sur le nouveau programme de formation ainsi qu'à la séance d'information de *CAP Santé* sur le forum ouvert tenu par *Entraide-Deuil*. Il a rencontré Karine Moreau et une stagiaire du *Centre Inter-section* sur nos services et les leurs.

Finalement, le directeur a participé à 2 déjeuners-rencontres de la *TROCAO* avec ses membres, à un dîner d'information de la *TROCAO* sur les REER. Il a été présent à une manifestation au conseil d'administration de l'*Agence de santé et de services sociaux* pour rehaussement du financement des organismes et à une manifestation au bureau du *député Marc Carrière* en ce sens ainsi qu'à 2 rencontres du *comité politique de l'Agence et de la TROCAO*.

Partenariats

Entraide-Deuil est membre de quatre regroupements régionaux :

- La **Table Régionale des Organismes Communautaires Autonomes de l'Outaouais**
- La **Corporation de Développement Communautaire Rond Point**
- **CAP Santé Outaouais**

Nous sommes fiers de bénéficier du soutien du milieu dans la réalisation de notre mission et nos services. Concrètement, voici comment cela se traduit pour chacun de ces partenaires :

Milieu communautaire

- La *Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais* (TROCAO) est un partenaire auprès duquel le directeur a été particulièrement actif. Il a participé à 8 rencontres du conseil d'administration et à une rencontre des comités exécutifs de la TROCAO et du ROCSMO. Il a également participé à 28 rencontres du *comité Agence/TROCAO* sur la démarche identitaire et le rehaussement financier des organismes dans le cadre du PSOC ainsi qu'à 4 dîners préparatoires à ces rencontres avec les représentants de la TROCAO et à des rencontres avec les directeurs d'*Épilepsie Outaouais* et de l'*Association de l'Ouïe de l'Outaouais*. Il a aussi participé à une rencontre de réflexion à Montréal de la *Table des regroupements provinciaux des organismes communautaires et bénévoles* sur le financement des organismes communautaires.

Toujours pour la TROCAO, comme trésorier, le directeur a analysé les états financiers de l'organisme et a eu des rencontres avec le comptable pour le rapatriement et le démarrage d'une nouvelle comptabilité et à participer à 17 rencontres pour la mise en place, les entrées comptables et la préparation de la demande PSOC de financement. En l'absence de la directrice, il a collaboré avec la TROCAO sur divers dossiers. Il a travaillé au formatage des Règlements généraux de la TROCAO et participé au comité de ressources humaines pour l'évaluation de la directrice. Finalement, il a participé à une journée d'information sur la *Politique de reconnaissance des organismes communautaires*.

- Le directeur a aidé une employée de la *Paroisse Notre-Dame-de-L'Ile* a solutionné un problème avec le logiciel *Microsoft Word* et la directrice de l'*Association de l'Ouïe de l'Outaouais* avec le logiciel *Simple comptable*.
- Lors d'appels de particuliers cherchant des services d'accompagnement dans le deuil, si cela ne relève pas de nos services, nous référons les gens au bon organisme : au *Centre inter-section* (deuil après suicide), à *Naissance-Renaissance* et son service *Rêves envolés* (deuil périnatal), à *Grandir Outaouais* ou à l'*Association des familles*

monoparentales et recomposées de l'Outaouais (séparation et divorce) ou à *Familles endeuillées de l'Ontario* (service aux anglophones).

- Nous avons participé à la *Journée du mieux-être et de l'entraide* de **CAP Santé Outaouais**.
- La **Corporation de développement communautaire Rond Point** a véhiculé nos communiqués auprès de ses membres et nous offre ses formations.
- Nous avons poursuivi notre collaboration avec le **Centre alimentaire Aylmer** pour leur service de traiteur à notre activité *Mon premier Noël sans toi*.

Communauté en général

- **Ressources humaines et développement de compétences Canada** nous a permis l'embauche d'un étudiant dans le cadre du programme *Emploi-été 2009*.
- **Emploi-Québec** nous a permis l'embauche d'une employée pendant 30 semaines, en plus de lui offrir un plan de formation très significatif.
- Nos dépliants promotionnels sont offerts dans les **maisons funéraires de l'Outaouais** et certaines entreprises acceptent également l'installation de nos présentoirs sur place pour nos dépliants et nos cartes de don *En mémoire*. Depuis longtemps, la **Coopérative funéraire de l'Outaouais** nous fait un don très significatif chaque année. Le personnel de ces entreprises recommande souvent nos services à leurs clients. La **Coopérative funéraire de l'Outaouais** a aussi collaboré en acheminant, à ses frais, une lettre d'invitation à ses clients pour les informer de l'activité *Mon premier Noël sans toi*. **Éric Girard** du *Funérarium Beauchamp* est à l'origine de l'idée de l'activité. Éric est également membre de notre conseil d'administration.
- Par ailleurs, à 2 reprises, nous avons accepté de payer les frais funéraires à la **Coopérative funéraire de l'Outaouais** pour des « dépouilles non réclamées » et de nous faire rembourser par la *Régie des rentes du Québec* ensuite, une disposition prévue dans la loi pour les organismes de bienfaisance. C'est pour nous une façon de témoigner notre appréciation à ce partenaire financier depuis des années, en lui permettant d'être payé pour de justes frais encourus. C'est un service qui peut être offert aux autres maisons funéraires partenaires.
- La **Maison de la famille Vallée-de-La-Lièvre** nous a également offert ses locaux lorsque ceux du CLSC (Buckingham) ne sont pas disponibles. Pour une 2^e année, nous avons placé une annonce dans leurs cahiers de programmation d'activités automne et hiver distribués à 4,000 copies chaque saison.

Nouveau partenariat

- Compte tenu de ses locaux mieux adaptés, la **Maison Mutchmore** nous a prêté gratuitement ses locaux pour la tenue d'une activité pour



enfants en deuil et est ouverte à la tenue d'un groupe d'entraide pour enfants en deuil chez eux.

Réseau de la santé et des services sociaux

- Comme on l'a vu plus haut, le directeur a participé à plusieurs rencontres du *Comité Agence de santé et services sociaux/TROCAO* sur le nouveau cadre financier et le projet de plan de rehaussement des subventions aux organismes communautaires.
- Comme représentant de la TROCAO au *comité d'orientation du projet clinique du CSSS Gatineau*, le directeur a participé à 2rencontres sur le projet clinique du *CSSS-Gatineau* ainsi qu'au comité d'orientation. Il a aussi participé à l'assemblée publique d'information du CSSS-G.
- Les **Centres jeunesse de l'Outaouais**, notre voisin du boulevard Sacré-Cœur, nous ont permis d'utiliser leur terrain et leurs tables de pique-nique pour notre épluchette de blé d'Inde offerte en août à nos bénévoles et aux participants.
- Le personnel de plusieurs établissements des *Centres de santé et de services sociaux* (CSSS), comme nous l'avons vu, nous ont référé plusieurs de nos participants et, de notre côté, nous répondons aux questions de leur personnel sur le deuil.
- Le *CLSC Vallée-de-La-Lièvre* (secteur Buckingham) fournit généralement ses locaux pour nos groupes d'entraide pour adultes dans ce secteur.
- Une **vingtaine d'intervenants** du réseau diffusent nos dépliants à leurs clients.
- Nous avons collaboré avec le *Centre d'apprentissage* de l'*Agence des services frontaliers du Canada* et *Jean Monbourquette* pour la traduction en anglais de notre recueil d'animation.

Auto-évaluation

Au fil des ans, *Entraide-Deuil* a créé des liens de confiance dans la communauté. Les commentaires positifs véhiculés sur l'organisme par les participants, ainsi que les liens honnêtes et authentiques avec les bénévoles et la direction générale, ont contribué à la crédibilité de l'organisme dans le milieu. Les références à notre organisme proviennent des participants et ex-participants, du personnel des organismes et des maisons funéraires, et des CLSC et professionnels de la santé, confirmant leur confiance en *Entraide-Deuil*.

Nos groupes d'entraide visent l'entraide et le partage du vécu entre les participants. Cela entraîne une solidarité en regard de la souffrance des autres. Les gens ne se sentent plus seuls. Certains nous disent même que leur groupe d'entraide est comme une famille.

Par nos présentations de conférences sur le deuil ou la tenue de stands d'information pour la population en général, nous contribuons à l'éducation au deuil et à ses impacts et souvent nous contribuons à sécuriser les gens en leur faisant comprendre qu'ils ont des réactions « normales ».

Entraide-Deuil de l'Outaouais a su démontrer son expertise à la communauté et a démontré l'efficacité de ses actions. Sa notoriété s'est développée en bonne partie par la satisfaction exprimée de bouche à oreille par les participants. Dans son domaine, il assume un leadership reconnu et respecté.

Loin de s'asseoir sur les résultats de son travail, l'organisme demeure centré sur les besoins de la population. Le développement de ses programmes en pré-deuil et *Revivance* en sont des exemples. L'intégration de l'animation holistique à son programme adulte de groupes d'entraide visait justement à répondre davantage aux besoins des participants, tout en offrant un outil stimulant aux bénévoles qui l'utilisent. En prenant la décision d'être une organisation ouverte et authentique qui nourrit la vie, une *organisation Genuine Contact*, l'organisme démontre encore une fois l'ouverture qu'il a pour la créativité et l'implication de toutes les personnes qui désirent contribuer à la réalisation de sa raison d'être. Ainsi, il ouvre les bras à la totalité de chaque personne que ce soit un employé, un bénévole, un participant ou un partenaire. Nous entrevoyons un avenir prometteur et stimulant pour l'organisme et ceux qui le côtoient.

L'analyse continue de son programme de formation de base et des Guides d'animation, la révision de son activité *Mon premier Noël sans toi* et son tournant vers l'animation holistique démontrent bien, si c'était nécessaire, son ouverture et son désir de toujours s'améliorer. Il en résulte un sentiment légitime de fierté et d'appartenance tant au sein du personnel salarié que bénévole.

André Raymond, directeur général

Les priorités du plan d'action en 2010-2011

Les actions prioritaires du plan d'action retenues par le conseil d'administration pour 2010-2011 seront établies lors du Forum ouvert des 4 et 5 juin 2010. Cependant, comme elles font partie des conditions-cadres du forum et qu'elles sont donc exclues des discussions, les actions prioritaires suivantes de l'an dernier se poursuivront en 2010-2011 :

- Poursuivre l'intégration harmonieuse de l'animation holistique du programme *Genuine Contact*^{MC} dans nos divers programmes et services ainsi que dans nos instances, en collaboration avec les bénévoles. Collaborer avec d'autres organismes qui poursuivent un objectif similaire.

ANNEXES

Structure interne et fonctionnement

L'organisation interne d'*Entraide-Deuil* est particulièrement intéressante, car, en plus d'assurer une qualité de services élevée, elle assure la participation directe des bénévoles à la réalisation de la mission. Il s'agit là d'un bel exemple de solidarité, d'esprit communautaire et d'*empowerment*.

Après avoir participé à un groupe d'entraide et avoir grandement progressé dans leur cheminement de deuil, certains participants et participantes veulent à leur tour contribuer au mieux-être des personnes endeuillées de l'Outaouais, en devenant animatrices et animateurs bénévoles. À l'exception de l'inscription des participants, l'ensemble des services aux personnes endeuillées est fourni bénévolement, par pure solidarité à la souffrance des autres. Ces personnes deviennent en plus des exemples qu'il est possible de s'en sortir. Leur soutien se fait dans un cadre de respect et de confiance dans la capacité des participants à prendre en main leur mieux-être (*empowerment*). *Entraide-Deuil* et ses bénévoles croient que chaque participant a tout ce qu'il faut en elle ou lui pour soigner sa souffrance. Nous croyons également que *La sagesse est dans le groupe*, une conviction partagée par les *organisations Genuine Contact*. L'accompagnement vise à fournir un soutien et des outils pour redonner aux participants leur autonomie d'avant la perte de l'être cher.

Finalement, les groupes d'entraide créent souvent de nouvelles amitiés qui se poursuivent spontanément, après la fin des groupes, par des soupers informels occasionnels (ou autres) organisés par des participants. Le programme *Revivance*, comme suite à ses groupes d'entraide, vise à aider les participants à réorienter leur vie (personne n'est plus pareil après l'expérience du deuil) et à contribuer au développement de la solidarité vécue dans des liens qui pourraient devenir durables. La solitude et l'isolement social étant souvent le lot des personnes endeuillées (souvent des familles monoparentales où le parent est une femme), cette nouvelle activité pourrait donc s'avérer tout aussi importante que l'aide apportée par nos groupes d'entraide.

Formation des bénévoles

Chaque année, *Entraide-Deuil* offre sa formation de base de 35 heures pour tout nouvel animateur. Elle se donne en deux blocs complémentaires : l'un en mai (volet plus théorique) et l'autre en septembre (volet essentiellement pratique). Claire Branchaud et le directeur général agissent comme formateurs. Pour ce faire, ils se rencontrent chaque année avant le premier bloc pour revoir le contenu de la formation et y ajouter (et donc possiblement enlever) au besoin des éléments plus pertinents, selon les formations et les commentaires reçus ainsi que les lectures faites durant l'année. Notons au passage qu'un *Guide des formateurs* est également utilisé et est conséquemment annuellement mis à jour. L'objectif est d'assurer la pérennité et la qualité du programme de formation de base en animation.

La formation est offerte aux participants à nos groupes d'entraide qui ont manifesté de l'intérêt pour l'animation. Exceptionnellement, et cas par cas, nous analysons les demandes de personnes ayant un vécu pertinent à devenir animatrice. Avoir en grande partie assumé son deuil et l'authenticité dans la relation d'aide sont des critères majeurs pour nous. Tous les coûts sont défrayés par l'organisme, incluant les repas du midi et même parfois la chambre d'hôtel. Chaque nouvel animateur recevra un badge d'identification avec attache aimantée. Une autre façon de leur témoigner notre appréciation de leur implication.

Pour compléter leur formation, les nouveaux animateurs et animatrices sont jumelés ensuite à des animatrices de plus d'expérience. C'est une orientation qui vise à sécuriser les nouveaux animateurs, tout en permettant à chacun de « trouver » son propre style d'animation, en coanimant avec deux personnes de plus d'expérience (donc deux groupes). Nous voulons ainsi favoriser le plus possible l'émergence de l'authenticité.

Compilation des évaluations de la soirée *Mon premier Noël sans toi... 2009*

Nombre de fiches : 28 (sur 35 participants)

Énoncés	2009	2008
1. Le jour de la semaine et le moment de la journée étaient appropriés pour l'activité.	Très en accord - 23 (82,1 %) D'accord - 5 (17,9 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0	Très en accord - 35 (85,4 %) D'accord - 6 (14,6 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0
2. J'ai aimé l'accueil qui m'a été réservé.	Très en accord - 24 (85,7 %) D'accord - 4 (14,3 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0	Très en accord - 36 (87,8 %) D'accord - 5 (12,2 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0
3. Les activités et le déroulement du programme me convenaient.	Très en accord - 20 (71,4 %) D'accord - 8 (28,6 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0	Très en accord - 31 (75,6 %) D'accord - 10 (24,4 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0
4. Je suis reparti(e) avec moins d'inquiétudes face à Noël sans l'être cher et mieux outillé(e).	Très en accord - 14 (50,0 %) D'accord - 13 (46,4 %) En désaccord - 1 (3,6 %) Très en désaccord - 0	Très en accord - 19 (46,3 %) D'accord - 22 (53,7 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0
5. En général, j'ai aimé cette soirée organisée par <i>Entraide-Deuil de l'Outaouais</i>.	Très en accord - 25 (89,3 %) D'accord - 3 (10,7 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0	Très en accord - 36 (87,8 %) D'accord - 5 (12,2 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0
6. Je recommanderais volontiers cette activité à d'autres pour mieux vivre leur premier Noël sans l'être cher.	Très en accord - 22 (78,6 %) D'accord - 6 (21,4 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0	Très en accord - 38 (92,7 %) D'accord - 3 (7,3 %) En désaccord - 0 Très en désaccord - 0

entraide-Deuil de l'Outaouais - Merci à nos bénévoles



Gaëtan Bélanger



Patrice Bélanger



Diane Bérubé



Martine Bérubé



Francine Bisailon



Élise Boisvert



Claire Branchaud



Solange Brazeau



Suzanne Calvé-Thibault



Guy Chabot



Daniel Charette



Stéphanie Chasle



Danielle Chénier



Marie-France Corriveau



France Côté



Jean-François Cousineau



Thérèse Couturier



Sandra Deschamps



Jocelyne Desjardins



Monique Dion

Entraide-Deuil de l'Outaouais - Merci à nos bénévoles



Bérangère Gagné



Hélène Gilbert



Éric Girard



Linda Girard



Monique Jacques



Lynne Laverdure



Chantal Leblanc-Bélanger



Alain Morin



Nicole Morin



Maurice Perrier



Lise Pinsonnault



Christine Teillet-Proulx



Dominique Vaillancourt



Marie-Michèle Vaillancourt



Jean Vaillant



France Voyer



Lise Waters



**Entraide-Deuil
de l'Outaouais**



Steve Woodburry