



C.P. 27502, comptoir Pont-Viau
Laval (Québec) H7G 4Y2

Téléphone: 450 629-7153 (direction)
Télécopieur: 450 629-1281
www.centredecrise.ca

RAPPORT ANNUEL

2015-2016

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente.....	3
Mot de la directrice générale.....	4
Bilan 2015-2016.....	5
L'îlot.....	7
· Mission.....	7
· Philosophie.....	7
· Historique.....	7
· Clientèle.....	8
· Valeurs.....	8
Équipe.....	11
· Structure organisationnelle.....	11
· Conseil d'administration.....	11
· Personnel.....	14
Administration et gestion.....	16
· Ressources humaines.....	16
· Opinion de la clientèle.....	19
· Matériel.....	21
· Financement.....	22
· Partenaires.....	23
Services de crise.....	26
· Organisation.....	28
· Interventions.....	29
· Clientèle.....	38
Prévention suicide Laval.....	42
Défis 2016-2017.....	46
Remerciements.....	47



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom du conseil d'administration, je suis fière de vous présenter les réalisations de L'îlot pour 2015-2016.

Les différents mandats de L'îlot se sont poursuivis en collaboration avec l'ensemble du réseau de services de santé et de services sociaux de Laval, nous avons revu les ententes de partenariat et les trajectoires de soins à la lumière des nouvelles structures organisationnelles du réseau et collaboré à l'implantation de la desserte téléphonique psychosociale 24/7 du CISSS de Laval.

L'embauche d'une adjointe clinique a permis d'augmenter la capacité à soutenir l'intervention clinique et accru le nombre de supervisions individuelles et de groupes du personnel.

La formation offerte a permis le développement et la mise à jour des compétences des intervenants en donnant accès aux approches probantes en intervention de crise et en prévention du suicide.

Un local disposant d'appareils d'éradication des insectes indésirables fut installé à l'entrée de l'établissement, le fumoir dédié à la clientèle fut fermé et un abri externe pour fumeurs a été installé à une distance réglementaire des portes d'entrées.

Enfin, dans le contexte du 15^e anniversaire de L'îlot nous avons revisité l'image et développerons de nouveaux outils promotionnels en tenant compte des nouvelles structures organisationnelles du territoire.

Les objectifs pour 2016-2017 sont:

- Collaborer à la desserte du service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 du CISSS de Laval.
- Poursuivre la mise en place du processus d'évaluation du rendement du personnel.
- Accroître le nombre de supervision individuelle du personnel.
- Développer une politique de sécurité informatique des dossiers.
- Développer un projet de relocalisation répondant aux besoins de l'organisation.

Lise Groleau
Présidente

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Dans ce rapport 2015-2016, vous trouverez la description des services, des implications et des actions qui ont contribué à améliorer la qualité de vie des personnes vulnérables que nous avons soutenues.

Vous y constaterez une hausse des admissions, un nombre croissant de personnes desservies durant l'année ainsi qu'une augmentation de l'utilisation de nos lits de crise.

Le service d'intervention téléphonique Prévention suicide Laval a, quant à lui, poursuivi ses orientations en matière de traitement de la récurrence et a outillé un plus grand nombre d'appelants à la prévention du suicide. Nous avons actualisé le plan d'action 2015-2016 et répondons aux standards du Ministère de la santé et des services sociaux pour la ligne 1 866 APPELLE.

Nous nous sommes engagés dans l'implantation du service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 du CISSS de Laval qui a vu le jour en 2015-2016. Il est pour nous essentiel de contribuer à la desserte du réseau territorial de services dans le souci de la complémentarité et du support.

Grâce à une contribution majorée de nos finances, une adjointe clinique s'est ajoutée à notre équipe de direction. Possédant un horaire variable, l'ensemble des quarts de travail a le soutien, sur place, d'un personnel d'encadrement. Outre la réponse accrue en période de pointe, l'ajout d'une telle ressource permet, entre autre, une meilleure supervision des équipes et la mise en place d'un processus d'évaluation du rendement du personnel.

Ayant participé au développement d'une formation en intervention de crise soutenue par le Ministère de la santé et des services sociaux, L'îlot a dorénavant deux formateurs accrédités en son sein.

L'îlot célébrera ses 15 ans d'existence en 2016-2017. Pour cette occasion, nous avons travaillé à la révision de notre image corporative. Les produits promotionnels en découlant en seront inspirés et tiendront compte de la transformation de l'organisation des services lavallois qui a eu cours récemment.

Pour des raisons de sécurité et de salubrité, nous avons effectué plusieurs travaux d'immobilisation. En outre, nous avons converti notre fumoir en salle d'accueil et installé des équipements pouvant contrer l'introduction d'insectes indésirables, nous avons effectué des travaux d'entretien de la terrasse et repeint l'ensemble des pièces de l'immeuble, nous avons installé un dispositif d'ouverture de porte à distance et nous nous sommes doté d'un système téléphonique de réserve en cas de bris du système actuel.

C'est avec toute ma gratitude que je salue tous ceux et celles qui contribuent à faire de L'îlot une organisation engagée, unique et exemplaire; UN ESPACE D'HUMANITÉ!

Sylvie Picard
Directrice générale

BILAN 2015-2016

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2015-2016.

Malgré une légère réduction du nombre de références, nous avons admis et desservi plus de personnes durant l'année, nous avons traité plus d'épisodes de soins et hébergé des personnes vulnérables durant plus de nuitées que l'an dernier.

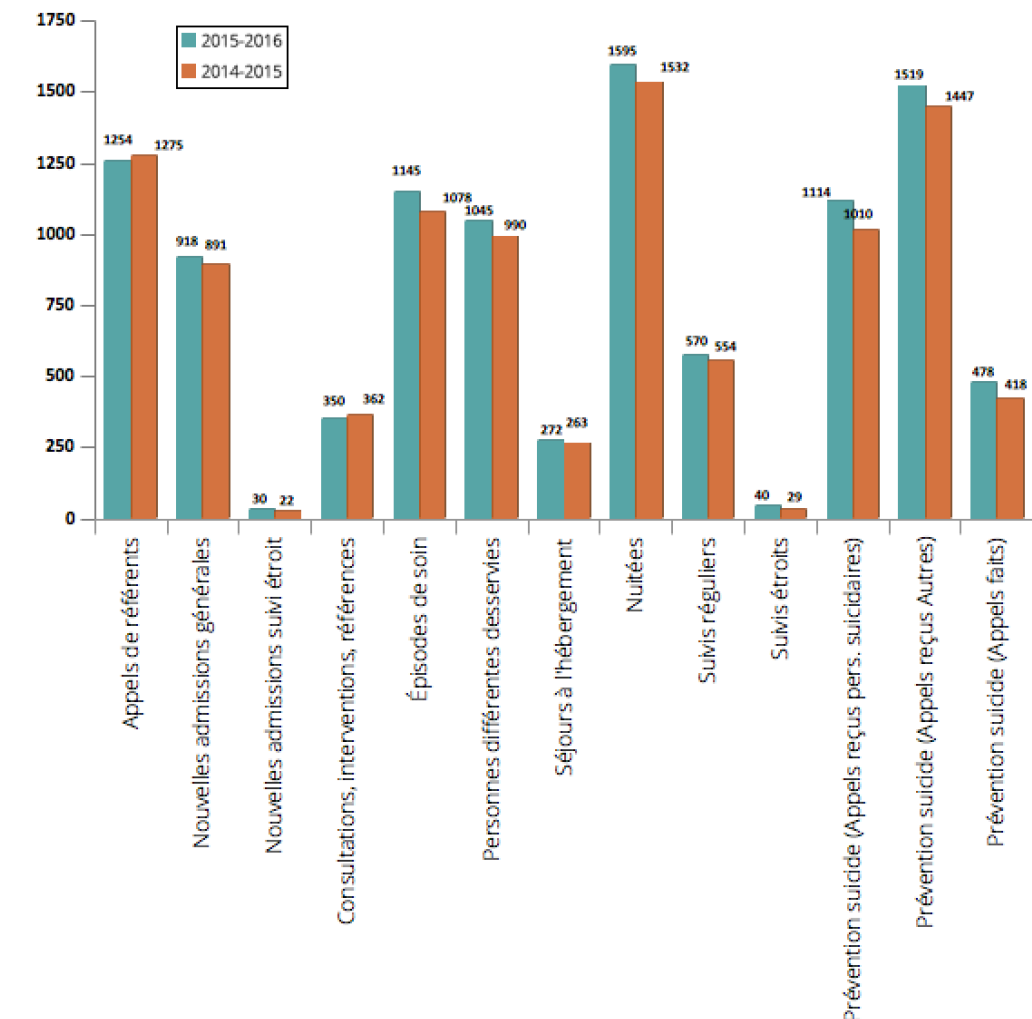
Notre ligne Prévention suicide Laval a traité plus d'appels en provenance de personnes suicidaires cette année et elle a outillé et informé plus de personnes en

matière de prévention du suicide.

Depuis les dix dernières années, nous avons répondu à près de 12 478 références, admis 8 245 personnes dont 2 533 ont bénéficié des services d'hébergement. Parmi la clientèle admise, 6 190 personnes étaient des personnes suicidaires.

Dans cette même période de dix ans, notre ligne d'intervention 24/7 Prévention suicide Laval est intervenue auprès de 21 532 appelants lavallois, jeunes et adultes, préoccupés par la problématique du suicide.

SERVICES DISPENSÉS EN 2015-2016



L'ÎLOT

MISSION

La mission de L'îlot est d'offrir des services psychosociaux d'intervention de crise à des personnes adultes et une intervention téléphonique en prévention du suicide à toute la population de la région de Laval, en complémentarité et en continuité avec l'ensemble des partenaires du réseau territorial de services.

PHILOSOPHIE

Quelle que soit la situation d'intervention, les personnes sont considérées dans leur globalité et placées au cœur du plan d'intervention. Nous tenons compte de leurs forces, de leurs capacités, de leurs choix et de leurs réseaux sociaux. L'intervention est de courte durée et vise à désamorcer la crise psychologique, psychiatrique ou psychosociale et à prévenir une désorganisation. Nous encourageons chacun à s'impliquer activement dans son cheminement et à reprendre rapidement le contrôle sur sa vie.

CE QUI GUIDE L'INTERVENTION

- Un accueil personnalisé
- Une intervention vigilante
- Une aide d'appoint
- Une intervention adaptée
- Une intervention centrée sur le renforcement du potentiel de la personne
- Une intervention axée sur la participation active de la personne
- Un travail de collaboration

NOS APPROCHES

- Orientée vers les solutions
- À court terme et planifiée systémique
- Cognitivo-comportementale
- Motivationnelle
- Bonnes pratiques en prévention du suicide (formation accréditée)
- Bonnes pratiques en intervention de crise (formation accréditée)

HISTORIQUE

Notre organisme, à but non lucratif et au statut de charité, a vu le jour en juin 2001 à travers la mise en place du Service régional de crise de Laval dispensant des services de crise intégrés en complémentarité avec les autres partenaires locaux.

Puis s'est ajouté, en 2004, le service Prévention suicide Laval pour offrir des interventions téléphoniques 24/7 à des personnes suicidaires, leurs proches ou toute personne préoccupée par la problématique du suicide.

En 2005, L'îlot a été désigné par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval pour estimer la dangerosité de la population lavalloise adulte dans le cadre de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001).

Depuis décembre 2010, L'îlot dispense le service de Suivi étroit pour les personnes à potentiel suicidaire élevé référées par les hôpitaux, en collaboration avec d'autres partenaires.

En octobre 2013, nous avons débuté une ALLIANCE avec la médecine de famille et offrons une ligne dédiée 24/7 aux cliniques médicales et GMF lavallois lorsqu'ils sont aux prises avec une clientèle vulnérable et à risque.

« Merci d'avoir été là pour m'accueillir et m'aider à trouver le droit chemin. Je garde un merveilleux souvenir de vous tous. Continuez votre bon travail, les gens ont besoin de vous. » G.B

CLIENTÈLE

Lieu de recueillement et havre de paix au cœur de l'Île Jésus, L'îlot dispense des services bilingues et gratuits d'intervention de crise à l'ensemble de la population lavalloise.

Le service de Crise et le service de Suivi étroit s'adressent aux adultes, hommes et femmes, en situation de crise et vivant une détresse d'ordre psychologique, psychiatrique ou psychosocial, et ayant besoin d'un soutien immédiat.

Quant à Prévention suicide Laval, le service téléphonique 24/7 répond aux personnes de tout âge préoccupées par la problématique du suicide.

Les personnes bénéficiant des services de L'îlot 24/7 sont référées par des intervenants œuvrant auprès de la population lavalloise. Les services mis en place sont des services supports aux autres services. Le recours à L'îlot est justifié par les besoins de la clientèle qui nécessitent une intervention spécialisée, souple, rapide et soutenue.

Aussi, nous intervenons auprès de toute personne en crise, peu importe sa problématique, dans la mesure de nos capacités d'intervention et selon la nature de la crise. L'intervention

pourra parfois se résumer à un accompagnement vers des services mieux adaptés, à un support aux proches ou à une recherche de solutions concertées en lien avec différents partenaires.

Cependant, les personnes non autonomes, intoxiquées, ayant besoin de soins médicaux, de soins spécialisés ou d'un encadrement hautement sécuritaire, seront référées à des ressources mieux adaptées à leurs besoins.

VALEURS

L'ensemble du personnel a contribué à la révision de son Code d'éthique adopté par le conseil d'administration en septembre 2014. Les valeurs identifiées, empreintes d'engagement, conditionnent les actions, les pratiques cliniques et de gestion quotidienne en y assurant une cohérence et une harmonie.

Les valeurs qui ont été retenues sont les suivantes :

- Le professionnalisme
- L'intégrité de la personne
- La dignité de la personne
- L'autonomie de la personne
- L'équité

STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ

ACCESSIBILITÉ GÉOGRAPHIQUE

- Le service d'intervention de crise est accessible à la population adulte de l'ensemble du territoire.
- Le service d'intervention de crise est offert au domicile ou dans tout autre lieu approprié.
- Le service d'hébergement de crise est situé au cœur de l'Île Jésus et est accessible par transport en commun.

ACCESSIBILITÉ TEMPORELLE

- L'accès au service d'intervention de crise est assuré en tout temps.

ACCESSIBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Le service d'intervention de crise est offert suite à une référence interne ou externe.
- Toute situation considérée urgente est traitée de façon immédiate.
- Le service d'intervention de crise est assuré par du personnel compétent et spécialisé.

ACCESSIBILITÉ LINGUISTIQUE

- Le service d'intervention de crise est offert en français et en anglais. Dans la mesure de nos capacités, nous sollicitons des interprètes lorsque nous devons intervenir auprès de personnes allophones ne s'exprimant ni en anglais, ni en français.

ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE

- L'hébergement de crise est accessible à la personne à mobilité réduite.

ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE

- Tous les services de L'îlot sont gratuits.

L'ÎLOT C'EST:

- Un service support aux autres instances
- Des services de crise sur une base mobile et résidentielle court terme pour une clientèle adulte
- Un service Prévention suicide Laval destiné aux personnes suicidaires de tout âge, leurs proches ou toute personne préoccupée par la problématique du suicide
- Un service Suivi étroit pour les adultes à potentiel suicidaire élevé sur une base moyen terme (de trois à six mois)

NOTRE IMAGE

En 2015-2016, nous avons œuvré à la refonte de l'image de marque de L'îlot ainsi qu'à la modification de son nom.

L'îlot est maintenant représenté par une petite île: un endroit paisible, de ressourcement, où l'on se sent bien, du moins pour un moment. C'est un lieu où nous travaillons sur soi avec l'aide de l'organisme. L'îlot est là pour donner des outils (par exemple une barque, des rames, une ancre, etc.) afin que la personne puisse faire son chemin, son passage, pour aller mieux et poursuivre le cheminement vers le mieux-être.

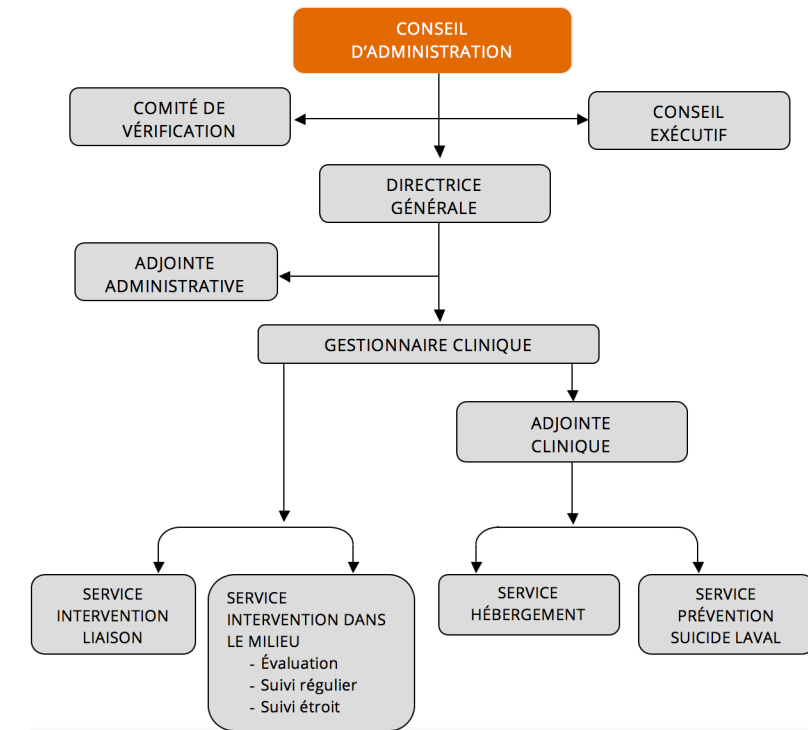


CENTRE DE CRISE ET DE PRÉVENTION DU SUICIDE DE LAVAL

« Un énorme MERCI à vous tous et toutes. Vous m'avez été d'une très grande aide pour voir au travers du gros nuage noir qui m'accablait. Je penserai à vous pour m'aider à continuer dans mon cheminement. » P.

NOTRE ÉQUIPE

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'îlot est administré par un conseil d'administration composé de treize personnes bénévoles ainsi que la directrice générale. Quatre sont officiers et dix administrateurs. Ces membres sont des professionnels impliqués, issus de divers milieux qui travaillent en lien étroit avec la problématique de crise (CISSS de Laval, organismes communautaires, CIUSSS du nord de l'île de Montréal, Ville de Laval, Collège Montmorency) et des représentants de la communauté.

Les membres du conseil d'administration donnent temps et savoir avec générosité et rigueur pour garantir des orientations solides et cohérentes, dans le respect de notre mission et des mandats qui nous sont impartis.

Afin de soutenir le travail de la directrice générale, le conseil d'administration s'est doté de trois comités en 2015-2016 :

- Le conseil exécutif (officiers)
- Le comité de vérification
- Le comité de révision de l'image corporative

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Présidente
Lise Groleau
Représentante
de la communauté



Vice-présidente
Francyne Doré
Représentante
de la communauté



Secrétaire
Sylvie Picard
Directrice générale
L'îlot



Trésorier
Martin Métivier
Chef/Division urgence
sociale de la Ville de Laval



Administratrice
Danielle Allard
Directrice générale
CAFGRAP



Administratrice
Caroline Maheu
Directrice adjointe au service d'aide à
l'apprentissage au Collège Montmorency
Représentante de la communauté



Administratrice
Gina Bergeron
Directrice générale
CILL



Administratrice
Lise Bertrand
Chef de service Info-Santé
CISSS de Laval



Administrateur
Stéphane Drouin
Directeur des Services
généraux du CSSS de Laval
Départ le 21 septembre 2015



Administratrice
Nicole Dupont
Coordonnatrice des activités psychiatriques et
santé mentale de l'Hôpital du Sacré-Coeur de
Montréal, Pavillon Albert-Prévost
Départ le 21 septembre 2015



Administratrice
Alice Overy
Coordonnatrice des services
CHOC



Administratrice
Martine Poirier
Directrice générale
CPIVAS



Administratrice
Brigitte Tremblay
Coordonnatrice
Direction de la santé mentale
et dépendance du CISSS de
Laval



Administratrice
Narimen Hemsas
Coordonnatrice des services
surspécialisés du CIUSSS du
Nord de l'île de Montréal
Depuis le 21 septembre 2015



Administratrice
Danielle Larose
Chef de service
Direction de la protection de
la jeunesse du CISSS de Laval
Depuis le 18 janvier 2016



Administrateur
Stéphane Chartrand
Coordonnateur
Dépendance et services sociaux
généraux
Direction de la santé mentale et
dépendance du CISSS de Laval
Depuis le 14 mars 2016



Administratrice
Amparo Garcia
Directrice
Direction de la santé mentale
adulte du CSSS de Laval
Départ le 21 septembre 2015



Administratrice
Carol Ladouceur
Directrice
Direction Santé mentale dépendance
du CISSS de Laval
Depuis le 21 septembre 2015
Départ le 18 janvier 2016

Durant l'année, le conseil d'administration a tenu cinq assemblées: les 11 mai 2015, 22 juin 2015, 21 septembre 2015, 18 janvier 2016 et 14 mars 2016.

À chaque séance, un portrait de la desserte de services de L'îlot ainsi qu'un rapport des activités de la directrice générale sont présentés. À cela s'ajoute le suivi des finances, les demandes financières, la gestion de l'infrastructure du bâtiment et l'adoption d'orientations et de documentations officielles.

Le conseil d'administration a travaillé plus particulièrement en 2015-2016 sur les dossiers entourant l'exercice de maintien de l'équité salariale, le renouvellement de contrat d'assurances collectives, le renouvellement du bail, le plan d'action en prévention du suicide relatif aux standards du MSSS, les travaux de relocalisation du fumoir, la création d'une salle d'accueil et d'un lieu de décontamination, le système téléphonique, la collaboration à l'implantation du service Info-Social du territoire, la révision de l'image corporative et de la signature de L'îlot, des travaux d'amélioration locatives (entretien), l'entente de collaboration avec Commerce solidaire, la promotion des services de prévention suicide Laval, etc.

De part sa représentativité, le conseil d'administration permet à L'îlot de demeurer au cœur des trajectoires de services le concernant et d'optimiser leurs arrimages.

Suivant le plan d'action 2015-2016 (Défis 2015-2016) adopté par le conseil d'administration, l'équipe de direction a embauché une adjointe clinique. Elle s'est doté de deux formateurs accrédités en intervention de crise et a accueilli les rencontres de supervisions d'équipe. Elle a favorisé l'efficacité des services en ayant recours à des intervenants additionnels, au gestionnaire clinique et à l'adjointe clinique en périodes de pointe. Elle a favorisé le développement et la mise à jour des compétences des intervenants. Elle a vu à la poursuite des différents mandats de L'îlot et travaillé au développement des collaborations à la lumière des nouvelles structures organisationnelles du réseau de la santé et des services sociaux du territoire.

D'autre part, les membres du comité de vérification se sont rencontrés deux fois durant l'année : les 15 juin et 3 décembre 2015. Finalement, le comité de révision de l'image corporative s'est réuni les 3 décembre 2015 et 26 janvier 2016.

PERSONNEL

Une équipe de quatre personnes s'occupe des tâches inhérentes à la gestion de L'îlot et à ses différents services afin d'en assurer le bon fonctionnement au quotidien. Durant l'année 2015-2016, cette équipe de direction a été composée de madame Sylvie Picard, directrice générale, de monsieur Roger Schmouth, gestionnaire clinique, de madame Catherine Labarre, adjointe clinique ainsi que de madame Chantal Monette, adjointe administrative.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe de direction a eu recours à des consultants et services externes: monsieur André Locas, consultant, maintien de l'équité salariale, mesdames Élysabeth Poce et Djamila Akkou, gestion de la paie, madame Julie Ducharme, psychologue, supervision clinique, CISSS de Laval, monsieur René Légaré, service de réparation, messieurs Yves Allard et Fabien Souci, soutien informatique ABA, monsieur Marc Chatel, solartec, réaménagement d'une salle d'accueil et entretien du patio, monsieur Jean-Pierre Bozec, Les peintures 90 inc. ainsi que le personnel de la compagnie Bye Bye Dust, entretien ménager.

L'équipe de direction a aussi recours à son personnel en soutien à ses tâches de gestion en ce qui concerne certaines gardes cliniques, les achats de denrées alimentaires ainsi que la gestion des données statistiques.

Pour répondre aux besoins des personnes en situation de crise, nous pouvons compter sur une moyenne de 46 intervenants psychosociaux engagés qui occupent l'équivalent de 26,3 postes à temps complet.

Les personnes suivantes font partie de la liste de rappel et sont habilitées à remplacer le personnel régulier à différentes fonctions: mesdames Shirine Chemloul, Dominique Fortin, Marisa Fundaro, Julie Hamel, Marylin Hogue, Stéfanny Labrèche, Andrée-Anne Lapière, Sabrina Moroni, Laurie-Anne Perrault, Sabrina Thériault et Christelle White; messieurs Alain Arseneault, Denis Gagnon, Fabrice Lattaro, Cicéron Léonard, Julien Pelletier-Dubois, Simon Thibault-Denis et Cong Zhang.

RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES

SERVICE D'INTERVENTION/LIAISON

3,5 postes (équivalent temps plein) - Accessibilité 24/7
Christiane Benoît, Jonathan Gariépy, Madeleine Huot, Aimée Fleury et autres (liste de rappel)

L'intervenant dédié à la réception des appels reçoit les demandes des référents, traite les appels de la clientèle admise en suivi externe, orchestre les sorties des évaluateurs et répond aux besoins de consultation des partenaires.

SERVICE D'INTERVENTION DANS LE MILIEU

Évaluation: 2,4 postes (équivalent temps plein)
Annie Brunet, Valérie Pognon, Daphnée Richard et autres (liste de rappel)

L'évaluateur rencontre la personne en difficulté là où elle se trouve. Il prend connaissance des problématiques, estime la situation et évalue ses besoins. Il intervient pour désamorcer la crise. Il détermine le service de L'îlot le plus approprié ou réfère la personne à d'autres ressources partenaires. Si l'option hébergement est retenue, il assume le transport. Il convient d'un plan d'intervention à court terme. Il a à estimer la dangerosité, principalement en contexte non volontaire (Loi P-38.001).

Suivi régulier: 5 postes (équivalent temps plein)
Suivi étroit pour la personne à potentiel suicidaire élevé: 1,4 poste (équivalent temps plein)
Jocelyne Arseneault, Rémi Desgagné, Marie-Claude Blanchet, Tanya Morin, François-Charles Jullien et Corinne Viau

Ces deux services sont offerts par l'équipe de suivi. L'intervenant de suivi se déplace dans la communauté. Il soutient la personne dans l'accomplissement de son plan d'intervention afin de reprendre le contrôle sur sa situation. Il travaille de concert avec les proches et les professionnels impliqués auprès d'elle. Le suivi régulier a une durée moyenne de 7 semaines, alors que le suivi étroit dure de 3 à 6 mois. Les hôpitaux sont les seuls à pouvoir référer en suivi étroit. L'intervention vise à accroître les facteurs de protection et à réduire les facteurs de risque chez la personne suicidaire. Le suivi étroit se finalise lorsqu'il y a une stabilisation de la situation de crise ou un risque de danger faible.

SERVICE D'HÉBERGEMENT (7 LITS)

8,75 postes (équivalent temps plein) - Double présence
Stéphane Bernier, Maria Livia Codrea, Stéphanie Seers, Richard Tardio Forget, Jean Yvener Pierre, Corinne Viau, Carolyn Trottier et autres (liste de rappel)

Équipe de nuit: Paola Olano (maternité), Andreea Iordache Christelle White et autres (liste de rappel)

L'intervenant résidentiel accueille la personne hébergée, l'accompagne dans ses démarches et ses tâches, assure le bon fonctionnement du groupe et la sécurité des lieux. Il rencontre quotidiennement chacune des personnes, élabore le plan d'intervention avec celles-ci et en assure le suivi.

SERVICE PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

5,25 postes (équivalent temps plein) - Simple présence
Daniel Caron, Roch Duval, Josée Pinsonneault et autres (liste de rappel)

Équipe de nuit: Andreea Iordache, Paola Olano (maternité), Christelle White et autres (liste de rappel)

L'intervenant dédié à la ligne de prévention du suicide intervient en tout temps auprès de toute personne préoccupée par le suicide. Il estime la situation et fait intervenir immédiatement les services d'urgence en cas de besoin. Il effectue des appels de suivi et des relances à la demande de partenaires, réfère aux ressources appropriées, effectue des retraçages d'appels, élabore des plans d'intervention pour la clientèle récurrente et soutient le travail des policiers. Son intervention a pour but de réduire le risque d'un passage à l'acte.

ADMINISTRATION ET GESTION

RESSOURCES HUMAINES

Règles et conditions de travail

La direction, appuyée par son conseil d'administration, a développé des efforts considérables depuis quelques années pour stabiliser ses équipes de travail. Le taux de roulement s'élève cette année à 3 % (1 départ) pour le personnel régulier à temps plein et à 35 % (7 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. Nous avons eu à embaucher du nouveau personnel pour pallier à des absences pour retrait préventif, congé de maternité ou maladie. Non compétitif sur le plan des conditions de travail par rapport au réseau public, nous avons eu à développer d'autres atouts axés notamment sur l'équité, la formation, la supervision et le support clinique pour supporter notre personnel et favoriser le maintien en poste. Le début d'année 2016-2017 prévoit une campagne de recrutement massive pour répondre au besoin accru de main-d'œuvre.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché 191 employés. Comme d'autres centres de crise au Québec, nous sommes réputés être une pépinière de choix pour le recrutement au sein du réseau de la santé et des services sociaux public.

Catégorie	2014-2015				2015-2016			
	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche
Régulier Temps plein	29	1	3 %	5	30	1	3 %	7
Partiel/Liste de rappel	23	3	13 %		20	7	35 %	

Développement des compétences

L'intervention de crise demande une grande connaissance clinique, une grande polyvalence, des nerfs d'acier ainsi qu'une grande capacité d'accueil. Les problématiques se complexifient et s'alourdissent année après année.

En 2015-2016, nous avons mis à la disposition de nos intervenants une gamme complète d'activités formatrices représentant 2,2 % de la masse salariale en activités de formation. L'îlot a désormais deux formateurs accrédités en intervention de crise dans son équipe de direction. Cette formation accréditée fut développée en collaboration avec le Ministère de la santé et des services sociaux, le Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ) en association avec l'Université du Québec en Outaouais.

GRÂCE À L'APPUI DU CISSS DE LAVAL,

nous avons bénéficié de supervisions professionnelles offertes, en matière de crise et de prévention du suicide, par une répondante professionnelle de la direction de la santé mentale et dépendance (madame Julie Ducharme, psychologue).

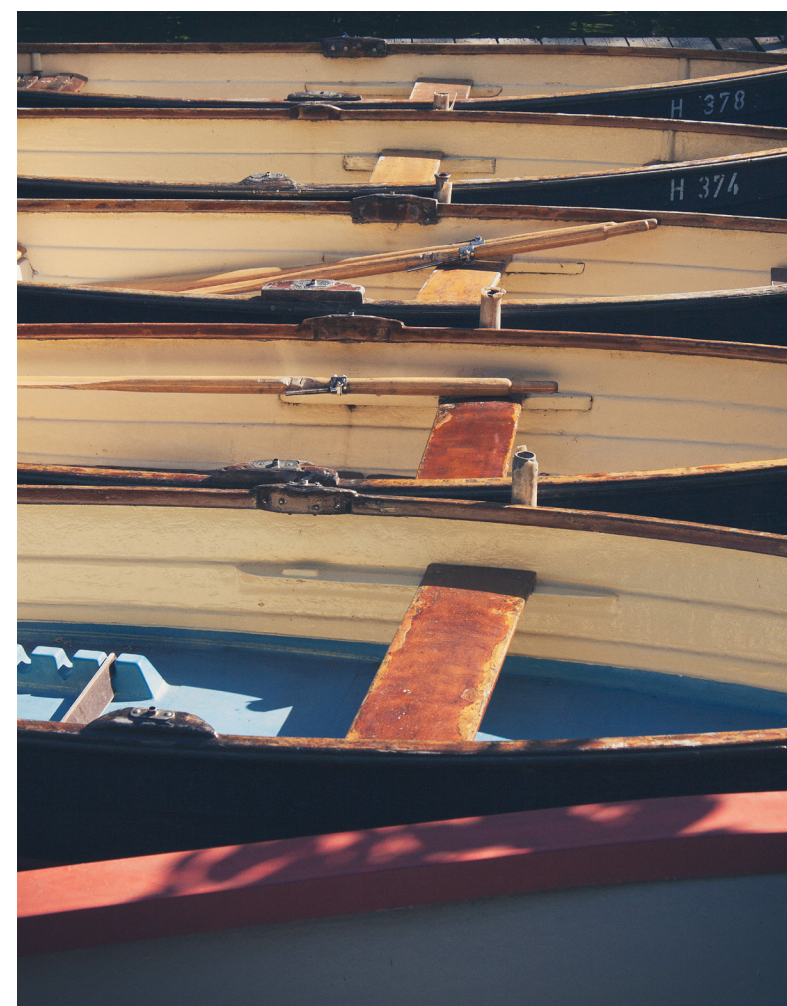
FORMATIONS INTERNES :

- Formation par jumelage des nouveaux employés
- Formation à la base de données clientèle
- Consultation clinique disponible en tout temps
- Outils de formation/Guide de pratiques cliniques
- Supervisions individuelles et d'équipe/Gestionnaire clinique
- Supervisions individuelles et d'équipe/Adjointe clinique (24 heures)
- Supervisions de groupe/Josée Ducharme, psychologues (30 heures)

FORMATIONS EXTERNES :

- Formation accréditée en prévention du suicide (3 jours, 15 intervenants) - Ressource régionale suicide du CISSS de Laval, SAM, Le Faubourg et CPS de Lanaudière
- Colloque Journées annuelles en santé mentale 2015 (directrice générale) - Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Entretien motivationnel / Supervision (9 heures, 3 intervenants et gestionnaire clinique)
- 28e congrès mondial de l'Association internationale pour la prévention du suicide (IASP) (5 jours, 1 intervenant)
- Formation des formateurs accrédités en intervention de crise (6 jours, gestionnaire et adjointe clinique)
- Colloque du RESICQ à Rivière du Loup (2 jours, 4 intervenants, adjointe clinique et directrice générale)
- Formation pour débutants et formation avancée Loi P-38.001 (6 intervenants, adjointe et gestionnaire clinique)
- Formation / Intervenir en prévention des homicides dans un contexte de violence conjugale (1 jour, gestionnaire et adjointe clinique)
- Formation sur la collecte de fonds (1 jour, adjointe administrative) / Consultation France Terreault.
- Formation sur la collaboration entre partenaires (1 jour, directrice générale).
- Orientation CISSS de Laval en matière de services de santé mentale 12-25 ans (directrice générale)

Les frais de formation se sont élevés à 36 620 \$ pour l'année 2015-2016.



STANDARDS DE QUALITÉ

QUALITÉ DE LA RÉPONSE

- Des approches cliniques reconnues efficaces sont utilisées.
- Des outils cliniques reconnus et adaptés au contexte d'intervention de crise dans le milieu sont utilisés

FORMATION ET MISE À JOUR DES COMPÉTENCES

- Un programme de formation du nouveau personnel est en vigueur.
- Un programme de formation continue et d'activités de mise à jour des compétences axées sur les différents problèmes rencontrés au service d'intervention de crise et les nouveaux modes de pratiques est en vigueur.

ENCADREMENT CLINIQUE

- La supervision des intervenants en période probatoire est mise en œuvre par une personne habilitée à exercer les activités professionnelles qu'elle supervise.
- La supervision des intervenants demeure en œuvre après la période probatoire par une personne habilitée à exercer les activités professionnelles qu'elle supervise.
- La consultation clinique est accessible aux intervenants 24/7.

OUTILS ET INSTRUMENTS DE TRAVAIL

- Le répertoire des ressources est actualisé régulièrement et mis à la disposition des intervenants.
- Des outils cliniques adaptés au contexte d'intervention de crise sont mis à la disposition des intervenants.
- L'offre de service des différents programmes du CISSS et des partenaires de même que les politiques et procédures pertinentes sont mises à la disposition des intervenants.
- L'équipement technologique adéquat est mis en place.

OPINION DE LA CLIENTÈLE


Nous mettons l'emphase sur le renforcement de l'autodétermination de la clientèle en reconnaissant celle-ci comme membre de l'équipe traitante. L'expertise qu'elle a acquise en vivant l'expérience de problématiques variées est une source précieuse. C'est pourquoi elle est invitée à élaborer, dès son admission, son plan d'intervention et à contribuer aux décisions qui la concernent.

La clientèle n'a pas seulement un rôle central au sein de son plan d'intervention, elle est aussi porteuse de changement organisationnel. Au fil des ans, nous n'avons cessé d'améliorer nos services et nos installations à la lumière de ses opinions et nous avons développé des moyens pour entendre sa voix.

Tout d'abord, L'îlot possède une politique de traitement des plaintes conforme à la loi. Présentée sous la forme d'un dépliant, celle-ci décrit les procédures à suivre pour porter plainte. Un service d'accompagnement gratuit y est proposé. En 2015-2016, L'îlot fut l'objet d'une seule plainte de la part de sa clientèle. Les insatisfactions ont été entendues et prises en compte et des solutions rapides ont été apportées à la satisfaction du plaignant.

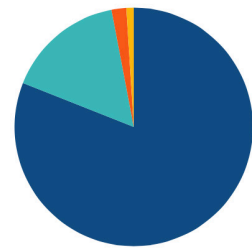
Aussi, la personne ayant obtenu des services de L'îlot peut autoriser l'organisation à la contacter pour obtenir des commentaires sur son expérience. Un sondage téléphonique est alors effectué par l'adjointe administrative qui évalue son degré de satisfaction sur 42 points.

Nous avons rehaussé le standard de nos installations en prenant garde d'augmenter les mesures de sécurité, de salubrité et de confort, année après année, de façon à ce que l'intégrité de la personne ne soit en aucun temps menacée. Nous appliquons des règles d'archivage de dossiers conformes aux lois et nous avons opté pour des mécanismes d'accès aux données informatiques sécurisés.



« Ce message est empreint de plus de gratitude que les mots ne sauraient l'exprimer. Vous êtes vraiment des gens formidables, et votre gentillesse ne sera pas oubliée. Merci à tous les intervenants. » V.

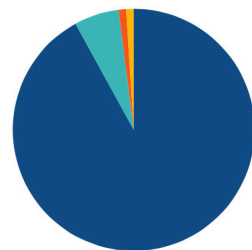
DEGRÉ DE SATISFACTION



■ Très bien (81%) ■ Bien (16%) ■ Passable (2%)
■ Ne s'applique pas (1%)

SONDAGE HÉBERGEMENT

« Une très belle expérience. »
 « Merci beaucoup pour le support. »
 « Je souhaite que les endroits comme L'îlot soient plus connus. »
 « Une chance que L'îlot est là. »
 « Agréablement surpris des services offerts. »
 « Ça m'a beaucoup aidé. Les intervenants de L'îlot m'ont remis sur la bonne route. »
 « Ce fut une expérience enrichissante. L'îlot est exceptionnel. »
 « Les gens sont merveilleux et les intervenants sont super gentils et compétents. »
 « Merci d'exister comme endroit! »
 « J'ai adoré tous les intervenants qui sont venus à moi et de la façon qu'ils me parlaient. »
 « Je conseille L'îlot à toute personne qui a besoin d'aide. »
 « Parfois, il y avait des interprétations d'un intervenant à l'autre qui occasionnaient des inconforts. »
 « Après L'îlot, j'ai été à deux endroits et L'îlot est le meilleur service que j'ai reçu. Un gros merci! »
 « Je recommande L'îlot à tous ceux qui en ont besoin pour s'en sortir. Moi depuis, je vais très bien. »
 « Dix jours c'est court. L'îlot devrait charger un peu de frais pour avoir le service plus longtemps. »
 « Il devrait y avoir plus de centres comme L'îlot. »
 « Ça a très bien été pour moi. Il y a eu une écoute que j'avais besoin. »
 « À l'arrivée, certains intervenants devraient aller au-devant des hébergés et ne pas attendre que ceux-ci s'adressent à eux en cas de besoin. Ce n'est pas tout le monde qui est à l'aise de demander... »



■ Très bien (92%) ■ Bien (6%) ■ Passable (1%)
■ Ne s'applique pas (1%)

SONDAGE SUIVI

« Tout était très bien. »
 « Très bien mais pas assez long. »
 « Aucun point négatif à L'îlot. Chaque intervenant que j'ai côtoyé était super compétent. »
 « Je vais très bien depuis mon suivi. »
 « Très satisfait, très bon service. »
 « Surpris des services. Je ne savais pas que cela existait. »
 « J'ai apprécié les services. Excellent! »
 « Je trouve dommage de ne pas pouvoir communiquer avec L'îlot une fois mon dossier fermé. »
 « J'aurais aimé venir passer des journées à L'îlot même après la fin de mes services. »
 « Tout a été très bien, je me sens très bien et normale depuis mon suivi. »
 « Pas assez long mais très très satisfait. »
 « Très bien. Nous sommes en présence de gens de cœur. J'ai apprécié toute l'aide reçue. »
 « L'intervenante de suivi m'a donné tous les outils que j'avais besoin et même plus. »
 « Je ne pensais pas qu'un organisme comme cela existait. Pour moi, ce fut un miracle. »
 « Mon intervenante de suivi a été extraordinaire! »

MATÉRIEL

Année après année, nous bonifions nos installations de manière à offrir un lieu d'accueil sécuritaire et confortable à la clientèle hébergée ainsi qu'à notre personnel.

En 2015-2016, la peinture des pièces du bâtiment a été rafraîchie, les marches de l'escalier interne ont été sécurisées, un abri extérieur pour fumeurs a été installé en remplacement du fumoir qui générait odeurs et risque d'incendie, une salle d'accueil fut créée ainsi qu'une installation contrant l'introduction d'insectes nuisibles. En 2015-2016, nous avons ajouté un dispositif sécuritaire d'ouverture, à distance, de la porte arrière, nous avons consolidé la rampe d'accès ainsi que traité la terrasse. Finalement, les résidents ont dorénavant accès à la cablo-diffusion sous forme HD.

Il y a eu mise à niveau des outils technologiques d'abord par l'achat de deux ordinateurs, par le remplacement des photocopieurs, par l'installation

d'une imprimante pour les résidents et par l'acquisition d'un système téléphonique de réserve en cas de bris de notre système téléphonique actuel devenu désuet mais toujours efficace.

De plus, nous avons développé de nouveaux liens avec certains distributeurs par le biais d'une entente avec Commerce solidaire, nous avons renouvelé notre bail avec la Fabrique Bx François de Montmorency ainsi que notre entente concernant nos assurances collectives.

Finalement, nous disposons dorénavant de 6 panneaux promotionnels en prévention du suicide, créés en collaboration avec l'AQPS et le CISSS de Laval et financés par ce dernier. Ces panneaux ont été disposés gratuitement par la ville de Laval lors de la semaine de prévention du suicide 2016, à des endroits stratégiques. Ils pourront être réutilisés ultérieurement.



FINANCEMENT

Nous avons suivi les étapes suivantes afin d'assurer une bonne gestion financière:

- Le budget 2015-2016 a été établi, analysé par le comité de vérification et adopté par le conseil d'administration.
- Toute modification à ce budget a été étudiée par le comité de vérification et soumise au conseil.
- La direction a exercé un suivi serré des dépenses.
- L'adjointe administrative a fait la saisie des données comptables et a préparé le dossier pour la vérification.
- Nous avons adopté le Rapport final 2015 sur la démarche vers le Maintien de l'équité salariale.
- Nous avons appliqué la procédure de gestion financière adoptée en 2013-2014.
- Nous avons effectué un appel de soumissions pour le choix des auditeurs pour l'année 2016-2017.

Les principes comptables ont été observés et nous nous sommes soumis aux recommandations de la firme indépendante Bastien Laverdure, comptables agréés, qui effectue notre audit.

L'étude, présentée en 2013-2014, de la progression des admissions, de la lourdeur de la clientèle, des références hospitalières, de la durée des suivis, ainsi

que du nombre d'appels provenant des personnes préoccupées par la problématique du suicide, a démontré la nécessité d'accroître le personnel de L'îlot afin de maintenir notre objectif d'excellence. Cet appel a été entendu par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval qui a dégagé des sommes récurrentes additionnelles pour L'îlot, effectives à compter de l'année 2015-2016. Depuis la fermeture de l'Agence de la santé et des services sociaux en mars 2015, le CISSS de Laval a pris la relève comme bailleurs de fonds et le renouvellement des ententes s'est maintenu.

L'îlot est accrédité par le Centre de Bénévolat et Moisson Laval. Cette accréditation nous a permis cette année de nous procurer des denrées alimentaires, des fournitures de bureau, des articles ménagers et de la literie, tout à fait gratuitement. Cette aide a dégagé des sommes qui ont été réinvesties dans le service à la clientèle.

En 2015-2016, la clientèle de L'îlot a été choyée grâce aux dons de paniers de Noël par l'ALPABEM, association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental, ainsi que par des dons de café équitable, biologique et exquis du Café Santropol de Montréal.



PARTENAIRES

ENTENTES DE COLLABORATION

Annuellement, nous répondons aux demandes de plus de 300 intervenants différents provenant de quelques 50 organisations. L'efficacité de nos services doit débuter par une connaissance rigoureuse des services offerts par nos partenaires. Leurs modalités d'accès, leurs clientèles, leur développement, leur transformation, leur personnel et son roulement, représentent quelques-unes des informations mises à jour périodiquement.

Au fil des ans, nos mécanismes d'accès se sont adaptés à chacun d'eux. Plusieurs ententes de collaboration ont été conclues. Plus spécifiquement, nous collaborons étroitement avec l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé (CISSS de Laval) ainsi qu'avec le Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal (CIUSSS du Nord de l'île de Montréal) afin de contribuer activement au désencombrement hospitalier. Nous accueillons systématiquement la clientèle du CISSS de Laval admise dans les programmes des profils de troubles relationnels, et ce, afin d'éviter l'utilisation inappropriée des urgences. Nous offrons un filet de sécurité à la clientèle de l'organisme Carrefour d'HOmmes en Changement (CHOC) en période de fermeture. Nous prenons part au protocole Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR) pour prévenir l'homicide conjugal. Nous soutenons les personnes inscrites au programme Sentinelle et Accessible-lorsque des personnes vulnérables sont détectées. Selon nos capacités, nous accueillons la clientèle d'autres centres de crise hors Laval en cas de surcharge.

Nous travaillons de pair avec la ressource régionale suicide du CISSS de Laval, l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé et le Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal à la dispensation du service de Suivi étroit pour la personne à potentiel suicidaire élevé. Nous intervenons auprès des appelants anglophones du Centre de prévention suicide le Faubourg lors d'absence de personnel bilingue à ce centre. Aussi, le service Info-Santé nous transfère les appels urgents à caractères psychosociaux.

Organisme désigné dans le cadre de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001), nous sommes en mesure d'estimer la dangerosité, d'offrir des services auprès de la personne en difficulté ou de guider les policiers et les ambulanciers dans leur décision en

contexte de risque immédiat et de refus de collaboration. Enfin, nous effectuons une rétro-information et communiquons des références personnalisées aux services appropriés. Nous nous adaptons aux besoins de nos principaux partenaires, mais ceux-ci en font autant pour nous. Nous avons un accès privilégié à de la consultation en santé mentale deuxième ligne. Le mécanisme d'accès aux services de santé mentale première ligne nous est favorable. Une co-intervention avec un professionnel d'une organisation partenaire est favorisée et le partage inter-établissement des expertises est sollicité.

En 2013-2014, nous avons participé à la création d'un outil d'aide à la décision clinique en santé mentale adulte, ALLIANCE, destiné à la première ligne médicale. Depuis, L'îlot s'est doté d'une ligne dédiée aux médecins dans le but de les supporter immédiatement alors qu'ils sont confrontés à des situations de risque de dangerosité important pour leur clientèle. La référence des médecins de famille a légèrement diminué en 2015-2016 mais nous prévoyons promouvoir en 2016-2017, ce service mis à leur disposition.

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier ou le service 911 peut mettre en lien ces personnes avec les intervenants de notre ligne Prévention suicide Laval afin d'estimer la dangerosité, offrir un service spécialisé en ligne et guider l'intervention policière. Cette pratique permet de proposer aux personnes en difficulté des services mieux adaptés tout en évitant la judiciarisation ou le recours inapproprié aux urgences.

Soucieux d'une desserte de services optimale pour la population lavalloise, sans duplication de services, nous avons collaboré activement en 2015-2016 à l'implantation du service 811 "Consultation téléphonique psycho-sociale 24/7" du CISSS de Laval et avons établi des trajectoires et modalités d'arrimage entre nos organisations. La population ayant besoin de services de crise peut, en tout temps, composer le 811 / Info-Social. Ce service répondra aux besoins de la personne ou, lorsque nécessaire, fera référence à nos services. Les services téléphoniques psychosociaux généraux sont assumés par le 811 alors que les services spécialisés de crise et de prévention du suicide sont assumés par L'îlot et par notre service de Prévention suicide Laval.

STANDARDS DE CONTINUITÉ

ARRIMAGE

- Des critères et des modalités de référence, établis avec les services du CISSS et les partenaires de la communauté, sont appliqués. Ces critères et modalités suivent les besoins du contexte d'intervention de crise.
- Des modalités permettant de s'assurer que la personne puisse accéder au service requis sont établies et appliquées. Ces modalités peuvent se traduire par une référence personnalisée, un accompagnement, etc.
- Des modalités de communication et de liaison avec les services du CISSS et les partenaires de la communauté sont établies et appliquées, notamment avec les services d'urgences (policiers, ambulancier, etc.) et avec les autres ressources d'intervention en situation de crise (centre jeunesse, urgences hospitalières, centre désigné en matière d'agressions sexuelles, maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale, etc.).

COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

- Les modalités permettant de protéger les renseignements personnels et de communiquer à un autre établissement, organisme ou personne, un renseignement contenu au dossier d'un usager sont établies selon l'application de la LSSSS et appliquées.
- Des outils permettant de communiquer à un autre établissement, organisme ou personne, un renseignement contenu au dossier d'un usager sont utilisés et conformes à la LSSSS.

COORDINATION

- Des ententes de service, conformes à la LSSSS, sont conclues suivant les besoins en contexte d'intervention de crise et mises à jour régulièrement.
- Des ententes de collaboration et de partenariat conformes au Cadre de référence sur les ententes relatives aux réseaux locaux de services sont conclues suivant les besoins du contexte d'intervention de crise et mises à jour régulièrement.
- Des moyens visant à assurer le partage d'information et la complémentarité des rôles et des responsabilités sont mis en œuvre.

STANDARDS D'EFFICACITÉ ET D'EFFICIENCE

OUTILS ET INSTRUMENTS DE TRAVAIL

- Les délais prescrits sont respectés.
- Les ententes de service ou de collaboration et de partenariat sont respectées.
- Le service d'intervention de crise s'inscrit de façon cohérente avec le projet clinique et organisationnel réalisé par le CISSS.

ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION

Pour s'assurer de la complémentarité, de l'efficacité et de l'efficience de nos services, mais aussi pour pouvoir mieux ajuster nos mandats et veiller à une bonne visibilité de notre organisme, la directrice générale est impliquée au sein de nombreux comités. De plus, le gestionnaire clinique ainsi que l'adjointe clinique de L'îlot se sont investis auprès de certaines tables et comités de travail cette année. Ils ont également effectué une rétro-information rapide auprès des partenaires lors de situations problématiques afin de maintenir optimale la collaboration entre les différentes instances. Nos intervenants ont aussi contribué à faire connaître nos services en animant des kiosques lors de colloques ou d'événements publics.

Parmi ces comités, certains ont un rôle direct avec le réseau territorial de services:

- Comités d'orientation et de coordination du réseau de services intégrés en santé mentale et dépendance
- Table en prévention du suicide
- Sous-comité Implantation 811-Info Social (clinique et gestion)
- Sous-comité Révision des services de crise
- Sous-comité Promotion de la ligne 1 866-APPELLE en prévention du suicide
- Rencontre d'Agrément Direction santé mentale et dépendance du CISSS de Laval
- Monitoring suivi étroit / Rédaction rapport

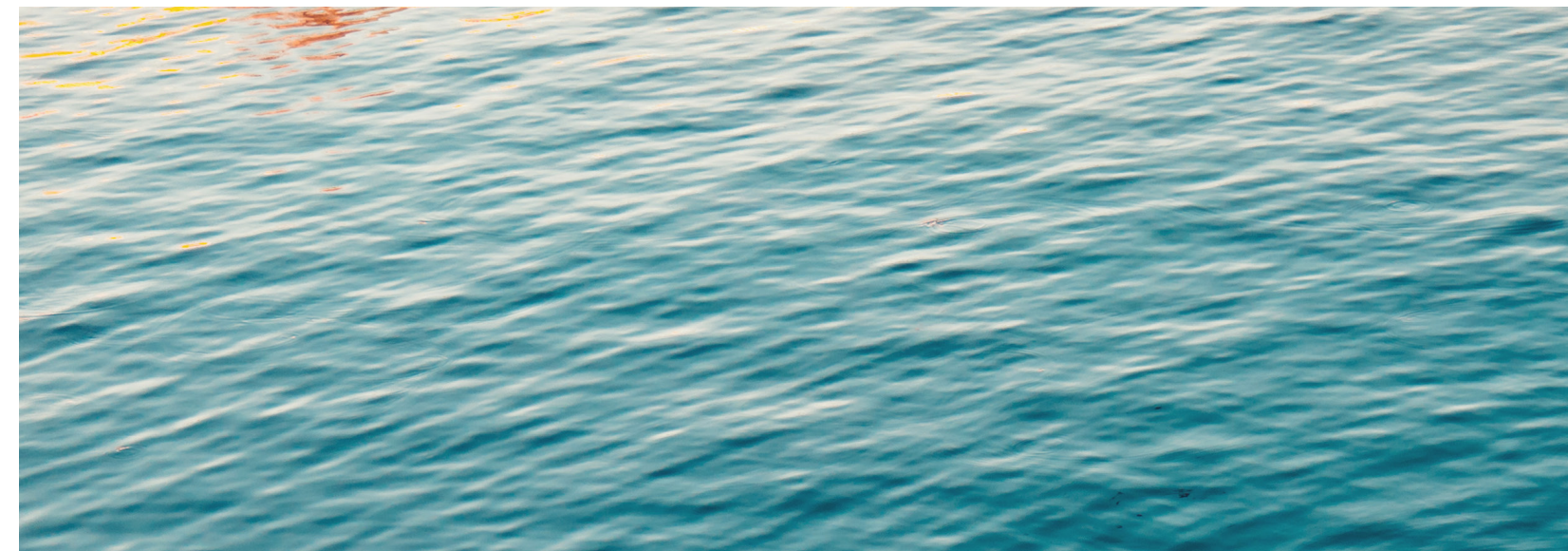
D'autres relèvent de nos implications au sein des organisations dont nous sommes membres:

- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)
- Corporation de développement communautaire de Laval (CDCL)
- Fédération des OSBL d'habitation des 3L (FOH3L)
- Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ)
- Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL)
- Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ)
- Table de Concertation en Violence Conjugale et Agressions à caractère sexuel de Laval (TCVCASL)
- Association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental (ALPABEM)

Et plus encore...

- Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR)
- Club de gestionnaires
- Projet Clés en main

Finalement, nous avons participé à plusieurs événements régionaux et nationaux prenant la forme de colloques, de conférences ou de célébrations, dont le 10e anniversaire de la Maison de Lina, les portes ouvertes de l'ALPABEM, les portes ouvertes de Mieux Naître à Laval, la conférence de presse de la Nuit des sans abris, le 20e anniversaire de Sida-Vie Laval, le 20e anniversaire de la CDCL, la célébration de la carrière d'un gestionnaire du CISSS de Laval (départ à la retraite).





« Le monde a besoin de votre voix, de votre bon cœur et votre joie de vivre. » L.

SERVICES DE CRISE

ORGANISATION

En intervenant en période de crise, L'îlot s'implique afin d'éviter une désorganisation ou un recours à l'hospitalisation, et cherche à faciliter une réintégration dans la communauté d'une clientèle pouvant bénéficier d'un congé hospitalier plus hâtif.

L'INTERVENTION DE CRISE REJOINT LES OBJECTIFS SUIVANTS:

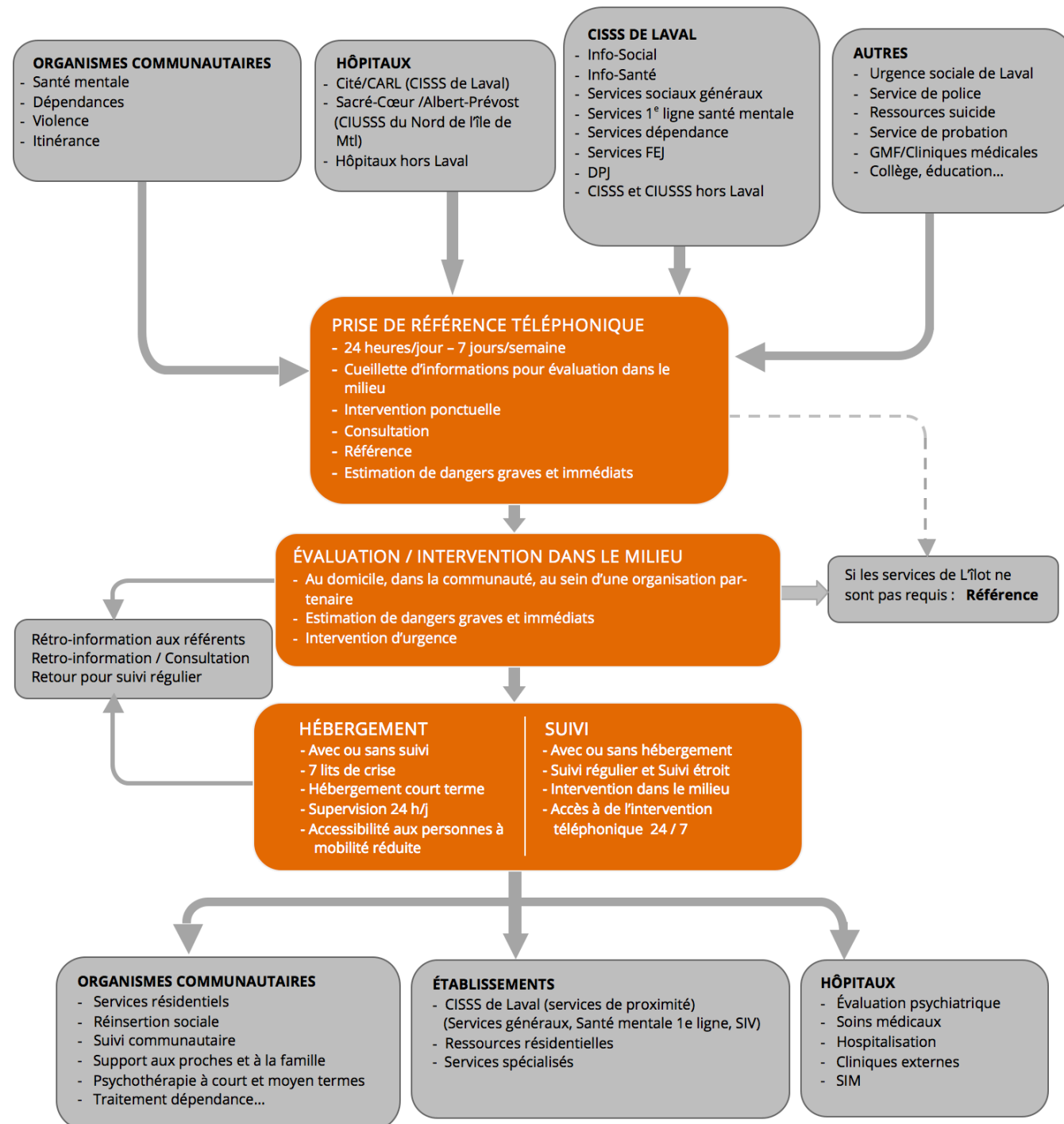
- Rendre disponible 24/7 une intervention psychosociale directe et rapide à toute personne adulte nécessitant des services de crise
- Désamorcer la crise et estimer les risques de la dangerosité de la situation
- Prévenir la détérioration de la situation et soutenir la personne par une réponse rapide
- Protéger la personne et ses proches
- Retrouver un équilibre fonctionnel antérieur à la crise
- Éviter le recours non essentiel aux urgences hospitalières

CHEMINEMENT DE LA DEMANDE

La demande provient d'un intervenant de tout type d'institution en contact avec une personne lavalloise en situation de crise. Celui-ci estime que cette personne a besoin d'une aide rapide, mais ni lui ni ses collègues ne sont en mesure d'y répondre. Il prend alors contact avec L'îlot où un intervenant de liaison collige les informations et contacte la personne en difficulté afin de convenir avec elle du lieu et de l'heure de rencontre. Par la suite, notre intervenant transmet ces informations à l'évaluateur de L'îlot qui se rendra au lieu désigné pour estimer la situation, effectuer une intervention, proposer les services les plus appropriés. Il accompagnera la personne dans nos locaux s'il y a recommandation d'un hébergement de crise et d'un retrait du milieu ou lui remettra le nom et le numéro de téléphone 24/7 de l'intervenant qui assurera l'intervention à domicile pour les sept prochaines semaines.

L'intervenant référent est alors avisé des décisions prises concernant la personne référée. Notre travail est effectué en collaboration avec les différentes institutions. Une fois la crise résorbée, la personne poursuivra ses démarches avec l'intervenant référent, si elle est connue de ses services, ou sera référée, au besoin, à des services appropriés.

ORGANISATION DES SERVICES DE CRISE DE L'ÎLOT



INTERVENTIONS

Assurée par l'équipe Évaluation, la première intervention de crise face-à-face consiste en une intervention immédiate, brève et directive qui se module selon le type de crise, les caractéristiques de la personne et celles de son entourage. Elle vise à stabiliser l'état de la personne ou de son environnement humain en lien avec la situation et à estimer les conséquences possibles (par exemple, le potentiel de dangerosité, le risque suicidaire ou le risque de décompensation, le désamorçage, le soutien, l'enseignement de stratégies d'adaptation) pour composer avec la situation vécue, ainsi qu'à orienter vers les services ou les soins les plus appropriés aux besoins. Selon la nature des problèmes présentés, la référence peut être immédiate vers d'autres ressources appropriées, vers l'hébergement de crise, vers le suivi de crise de

courte durée ou, si la référence provient d'hôpitaux, vers le suivi étroit.

Intervenir en situation de crise, c'est d'abord et avant tout accueillir la personne dans sa détresse et l'accompagner à travers les différentes étapes qu'elle devra franchir pour retrouver un mieux-être. L'établissement d'un lien de confiance est nécessaire pour que la personne accepte notre soutien et collabore avec nous à la recherche de solutions à ses problèmes. Bien qu'il soit difficile de tracer un parcours linéaire de cet accompagnement, une fois admise à nos services, nos intervenants accompagneront généralement la personne dans les étapes d'apaisement, de sécurisation, de prise de conscience, de mobilisation et de fin de service.

DEMANDES D'AIDE REÇUES

Cette année, nous notons une baisse de 1,6 % du nombre d'appels reçus des référents par rapport à l'an passé. Parmi les 1 254 demandes d'aide reçues par nos partenaires, 350 ont permis de répondre à un besoin de consultation, d'intervention téléphonique ponctuelle, d'intervention d'urgence ou se sont conclues par une référence à des organisations jugées plus appropriées. En 2015-2016, nous avons admis 948 nouvelles personnes à nos services. Ces admissions représentent une hausse de 3,8 % par rapport à l'année 2014-2015.

	2014-2015	2015-2016
Appels des référents	1275	1254
Admissions/ouvertures de dossiers		
Admission générale	857	884
Contexte non volontaire	8	4
Suivi étroit	22	30
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité	26	30
Total des admissions	913	948
Références/accompagnement	108	127
Consultations/informations	231	288
Interventions ponctuelles	55	34
Interventions 911	3	1

PROVENANCE DE LA DEMANDE D'AIDE

Il ne faut pas oublier qu'annuellement, nous répondons aux demandes de plus de 300 intervenants différents provenant de quelques 50 organisations. Le tableau présenté n'en est que le résumé.

Il y eu une hausse de 18 % des demandes en provenance des services de premières lignes du CISSS en 2015-2016. Toutefois, il y a eu 14 % de moins de demandes provenant des hôpitaux, 6 % moins de demandes provenant d'autres secteurs et une baisse de 33 % des demandes sollicitées par les médecins de famille.

CISSS/Services 1 ^{re} ligne	2014-2015	2015-2016
CLSC	97	109
Accueil 1 ^{re} ligne	160	97
Info-Social	-	74
Info-Santé	17	15
Guichet d'accès santé mentale	16	41
Programme TP	26	34
Autres	12	16
Autres régions	13	17
Total CISSS /Services 1re ligne	341	403
Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord de l'île de Montréal et autres)	2014-2015	2015-2016
Hôpital de la Cité-de-la-Santé	200	194
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	124	106
Autres	43	16
Total hôpitaux	367	316
Autres	2014-2015	2015-2016
Médecine de 1 ^{ère} ligne	58	39
Organismes communautaires	69	70
Services en dépendance	38	22
Services en violences conjugales	29	22
Services municipaux	28	30
Services en prévention du suicide	135	102
Clients/Proches	67	94
Crise (hors Laval)	19	24
Autres	124	132
Total autres	567	535
Total	1275	1254

LIEU D'INTERVENTION

En 2015-2016, 99,6 % des interventions de crise (évaluation) se sont déroulées en face-à-face. 60 % de celles-ci ont eu lieu dans la communauté. Cette première intervention de crise (évaluation) a lieu à L'îlot lorsque la personne se présente sur place pour demander de l'aide, lorsque nous jugeons qu'il pourrait y avoir un risque pour l'intervenant ou à la demande du client. Depuis un peu plus d'un an, nous constatons une hausse de la clientèle ayant un potentiel d'agressivité. Afin de mieux protéger notre personnel, nous avons émis des directives préconisant une évaluation à L'îlot lorsque ce potentiel est identifié. La hausse du nombre d'interventions de crise (évaluation) effectuées à L'îlot s'explique aussi par une collaboration accrue avec l'urgence et la cellule de crise de l'Hôpital de la Cité-de-la Santé du CISSS de Laval. En effet, estimant un besoin d'hébergement chez leur clientèle et connaissant bien nos réalités et modalités de fonctionnement, des personnes référées ont pu être transférées dans nos locaux. L'évaluation de la situation s'effectue alors par nos intervenants résidentiels. Il s'agit d'une autre solution concertée permettant de réduire les délais de réponse.

	TAUX
Domicile	44,0 %
L'îlot	40,0 %
Lieu public	2,3 %
Hôpital	10,2 %
Organismes communautaires	1,7 %
CLSC	0,1 %
École	0,2 %
Travail	0,2 %
Autres	0,9 %
Téléphone	0,4 %



SERVICES RENDUS

Il y a eu hausse des nouvelles admissions de 3,8 % par rapport à l'année 2014-2015. 1 045 personnes différentes ont été desservies en 2015-2016 car certaines d'entre elles avaient été admises précédemment. Ce chiffre s'élevait à 990 personnes l'an dernier. Cela représente une hausse de 5,6 %. De plus, certaines personnes ont été admises plus d'une fois dans la même année. Chaque admission correspond à un épisode de soins que nous appelons à l'interne "entente de services avec la clientèle". Un épisode de soins comprend l'ensemble des services offerts à la personne durant son traitement.

En 2015-2016, 1 145 épisodes de soins ont été dispensés par notre personnel. Cela représente une hausse de 6,2 % par rapport à 2014-2015.

Les données suivantes décrivent les différents services qui ont été offerts à l'intérieur des 1 145 épisodes de soins

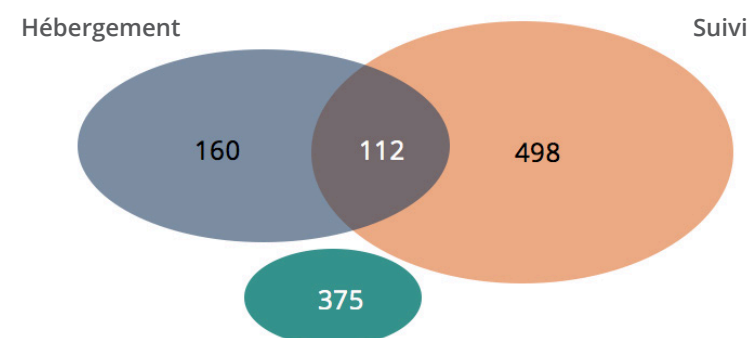
	2014-2015	2015-2016	Écarts
Nombre de nouvelles admissions dans l'année	913	948	+ 3,8 %
Nombre d'épisodes de soins (ententes de services) durant l'année	1 079	1 145	+ 6,2 %
Nombre de personnes ayant reçu un ou plusieurs épisodes de soins cette année	990	1045	+ 5,6 %

Nous observons qu'une large part des services rendus par nos équipes constitue des services de suivi externe. Il s'agit là encore d'une orientation préconisée par L'îlot et qui représente une pratique probante en matière de crise puisque la personne continue à cheminer dans son milieu de vie. Après une première intervention en face-à-face (évaluation), certaines personnes sont référées à des services mieux appropriés à leur état ou se sentent suffisamment apaisées pour ne pas avoir besoin de services continus. Pour ces 375 personnes, dont 97 clients inscrits au programme de TP, un accès 24/7 à nos services téléphoniques ont pu leur être offert pour des interventions ponctuelles selon leurs besoins.

En 2015-2016, il y a eu 272 séjours à l'hébergement, dont 112 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 610 épisodes de soins impliquaient des services de suivis externes dont 498 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.

Répartition des services rendus pour l'année 2015-2016

- Hébergement : 272
- Hébergement seulement : 160
- Hébergement + suivi : 101
- Hébergement + suivi étroit : 11
- Suivi : 610
- Suivi seulement : 458
- Suivi étroit seulement : 40
- Intervention : 278 / Programme TP : 97
- Sans hébergement ni suivi de crise



INTERVENTIONS D'URGENCE

Certaines interventions urgentes ont dû être réalisées, en cours de service, auprès de notre clientèle admise. En 2015-2016, nous avons eu recours aux policiers pour deux situations jugées dangereuses dans un contexte de non-consentement (Loi P-38.001). Nous avons également recherché activement 13 personnes qui démontraient des risques suicidaires importants (Relance). Nous avons accompagné 37 personnes à l'urgence ou eu recours au service 911. Finalement, 15 personnes ont été référées à des partenaires selon PASCAL, le protocole de référence pour personnes suicidaires.

Type	P-38.001		Relance		Urgence		A-GIR		PASCAL	
Année	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016
Nombre	2	2	13	13	27	37	0	1	12	15



HÉBERGEMENT

L'îlot met à la disposition de sa clientèle un milieu d'hébergement pouvant accueillir sept personnes à la fois (7 lits) et accessible à une personne à mobilité réduite.

Dès l'accueil, le résidant est informé du code de vie à l'hébergement. Il est invité à prendre une part active dans l'élaboration de son plan d'intervention tout en se dotant d'un rythme de vie lui donnant les outils pour une réintégration rapide à la communauté. Il demeurera impliqué dans la préparation des repas, dans l'entretien des espaces communs et de sa chambre. À tous les jours, il sera rencontré par des intervenants qui le soutiendront dans ses démarches. Il a accès à un ordinateur et au réseau Internet. Lorsque les saisons le permettent, il bénéficie d'une cour arrière et peut s'adonner au jardinage.

2014-2015

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1 532	59,9 %	263	5,8 jours

2015-2016

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1 595	62,6 %	262	6,1 jours

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2015-2016 a été de 6,1 jours, contrairement à l'an passé qui était de 5,8 jours. Le nombre de nuitées s'est accru de 4,1 %. Les mois d'août, septembre et novembre 2015 ont fracassé nos records d'achallandage, nous obligeant occasionnellement à transiger avec d'autres services d'hébergement de crise des régions limitrophes.

Durant l'année 2015-2016, le nombre de séjours est demeuré similaire à celui de l'année passée alors que le nombre de personnes différentes desservies a diminué de 3,8 %.

Hébergement	2014-2015	2015-2016
1 séjour	214	196
2 séjours	17	27
3 séjours	5	4
Nombre de séjours durant l'année	263	262
Nombre de personnes différentes hébergées durant l'année	236	227



« Je dois vous dire un gros merci à tous les intervenants qui se sont bien occupés de ma situation et de moi. Je l'apprécie beaucoup, énormément: MERCI! » J.B.

Contacts effectués par notre équipe d'intervenants résidentiels en 2015-2016

Rencontres individuelles avec la clientèle	2 637
Communications téléphoniques avec tiers	653
Rencontres avec tiers	87
Accompagnements externes	21
Communications téléphoniques avec la clientèle	398
Communications écrites	54

Interventions d'urgence lors du séjour

Type	P-38.001	Relance	Urgence	911	A-GIR	PASCAL
Nombre	0	0	0	11	0	6

SUIVI DE CRISE

Certaines personnes référées à L'îlot n'ont pas besoin d'être retirées de leur milieu. La clientèle en suivi bénéficie du service téléphonique et du service d'intervention de crise 24/7 même si elle demeure chez elle. L'intervenant désigné élabore avec le client un plan d'intervention et supporte celui-ci à travers ses démarches. Avec son accord, il y implique son réseau professionnel et verra à travailler en collaboration avec les ressources partenaires. Le service d'hébergement peut être sollicité avant ou au cours du suivi au besoin.

Nous constatons une hausse du nombre de suivis réguliers en 2015-2016 de 2,9 %. La durée moyenne des suivis réguliers a été similaire à l'an dernier (7,5 semaines).

Le nombre de suivi étroit a augmenté de 37,9 % en 2015-2016. La durée moyenne du suivi étroit a toutefois diminué de 16,4 % (3,2 mois).

Répartition des suivis réguliers et des suivis étroits ayant eu cours pendant la période

2014-2015			
Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
554	52 jours	29	116 jours

2015-2016			
Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
570	53 jours	40	97 jours

Contacts effectués par notre équipe d'intervenants des services de Suivi en 2015-2016

Les données recueillies tiennent compte des services offerts durant l'année 2015-2016 et dont les dossiers ont été fermés. Comme elles ne tiennent pas compte des dossiers où la personne est en cours de traitement au 31 mars 2016, une estimation des activités a été inscrite au rapport afin de refléter le travail annualisé de nos intervenants.

Type de services	Suivi régulier		Suivi étroit		
	Données	Connues 81 %	Estimées 100 %	Connues 63 %	Estimées 100 %
Rencontres individuelles avec la clientèle		1 771	2 186	198	314
Rencontres avec tiers		105	130	20	32
Communications téléphoniques avec la clientèle		3 943	4 868	359	570
Communications téléphoniques avec tiers		1 243	1 535	208	330
Accompagnements externes		36	44	3	5
Communications écrites		97	120	8	12

Intervention d'urgence lors des suivis (données connues ± 80 % des suivis annuels)

Type	P-38.001	Relance	Urgence	911	A-GIR	PASCAL
Nombre	1	11	1	5	0	8



« À toute l'équipe de L'îlot, un immense MERCI d'avoir pris soins de moi durant mon séjour. Vous êtes une équipe extraordinaire. Merci du fond du cœur. » MS. C.

CLIENTÈLE

PORTRAIT

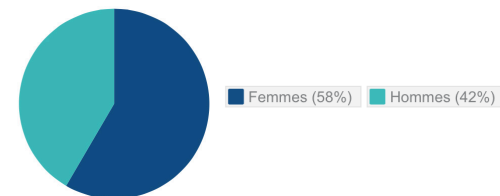
Les données présentées concernent le nombre de personnes différentes ayant reçu un ou plusieurs épisodes de soins durant l'année (1 045 personnes).

La proportion de femmes ayant reçu des services de crise cette année a diminué quelque peu passant à 58,5 %. Nous poursuivons nos liens avec des ressources œuvrant auprès d'hommes vulnérables afin de nous assurer qu'ils aient accès à nos services en cas de besoin.

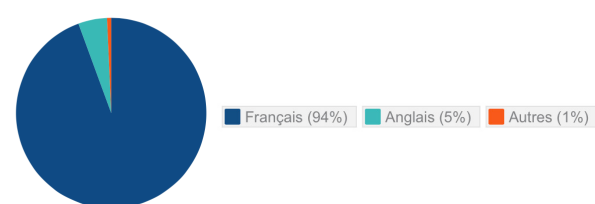
Bien que nos services soient bilingues, les organisations qui font appel à nous sont majoritairement francophones. Par conséquent, nos interventions se déroulent encore en grande partie en français. Nos outils promotionnels sont disponibles en français et en anglais. Nous cherchons à intervenir dans la langue d'usage de la personne en difficulté. Certains de nos intervenants parlent plusieurs langues mais nous avons eu recours à quelques reprises en 2015-2016, au service d'interprètes de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et à des intervenants provenant de ressources partenaires. Nous sommes toujours à constituer une banque d'interprètes parmi les centres de crise de la grande région de Montréal.

Bien que la courbe de répartition de la clientèle selon l'âge demeure sensiblement la même année après année, nous observons toutefois quelques variantes. Notamment, il y a eu légère hausse du pourcentage de la clientèle 17-29 ans et légère baisse de la clientèle 50 ans et plus par rapport à l'an dernier.

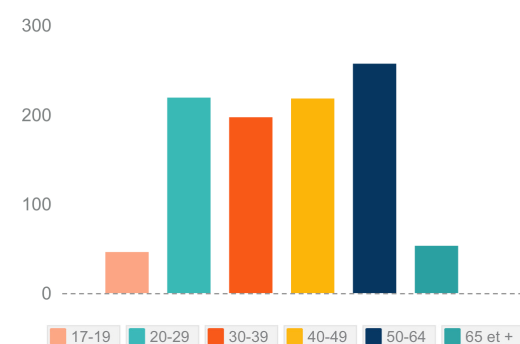
Sexe	2014-2015	2015-2016
Femme	614	611
Homme	376	434



Langue d'usage	2014-2015	2015-2016
Français	947	987
Anglais	31	51
Autres	12	7



Âge	2014-2015	2015-2016
17-19	46	55
20-29	219	238
30-39	197	205
40-49	218	232
50-64	257	261
65 et +	53	54
Total	990	1 045

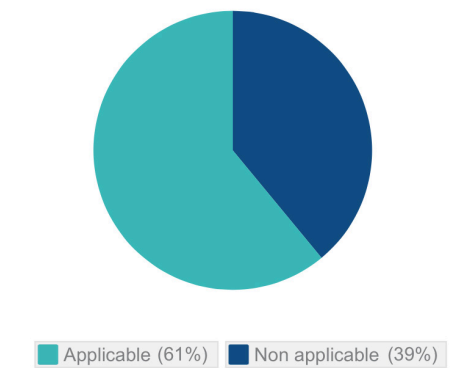


PROFIL CLINIQUE

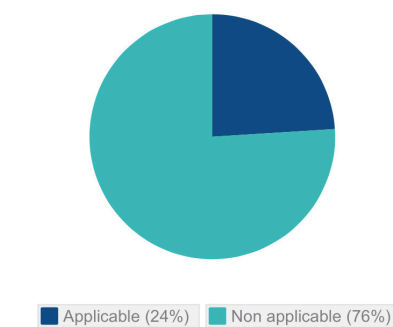
Au fil des ans, la clientèle de L'îlot s'est complexifiée. Il n'est plus rare d'accueillir une personne avec un diagnostic connu de santé mentale. En 2015-2016, la clientèle possédait, à 61 %, un minimum d'un diagnostic connu. À cela, s'ajoute parfois des problèmes de dépendance et des situations d'itinérance. Les intervenants doivent être outillés pour œuvrer auprès d'une clientèle aux prises avec de multiples problématiques. Nos interventions sont modulées par ces informations afin d'offrir des services des plus adaptés : par exemple, une personne en dépression majeure aura besoin de répit et d'une reprise de saines habitudes de vie avant d'entreprendre des démarches plus actives ; une personne ayant un trouble de la personnalité sera invitée plus rapidement à se mettre en action ; chez l'alcoolique, les risques de sevrage seront surveillés ; dans les cas de crise psychotique, un travail sera fait étroitement avec l'hôpital. En 2015-2016, la proportion de la clientèle ayant des problèmes de dépendance s'est accrue, ayant atteint 24 %. Notre clientèle sans domicile fixe a augmentée cette année. Bénéficiant d'un service lavallois reconnu en matière d'itinérance, nous travaillons de pair auprès d'une clientèle vulnérable, en prévention de l'itinérance.

Diagnostic	2014-2015	2015-2016
Déficience intellectuelle	11	8
Schizophrénie	32	33
Troubles de la personnalité	280	307
Troubles anxieux	80	93
Troubles dépressifs	231	228
Troubles de l'humeur	40	40
Troubles d'adaptation	122	123
PostTrauma	11	12
Trouble alimentaire	5	5
TDAH	36	37
Troubles du développement	3	2
Total	851	888

Pourcentage de la clientèle admise possédant au moins un diagnostic



Pourcentage de la clientèle consommatrice



Dépendance

Catégorie	2014-2015	2015-2016
Dépresseur	121	160
Perturbateur	92	106
Stimulant	41	63
Jeu	11	13
Surconsommation de médicaments	11	6
Autres	4	7

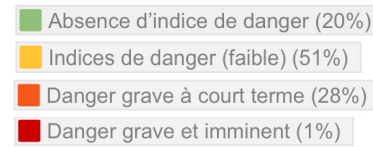
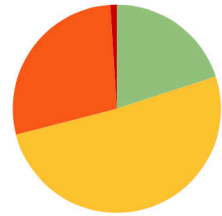
Itinérance

	2014-2015	2015-2016
Nombre de personnes admises possédant un profil d'itinérance	47	70

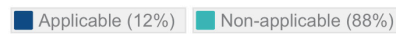
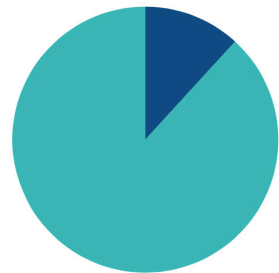
COMPORTEMENTS

Cette année, l'estimation de la dangerosité lors de l'intervention de crise dans le milieu (évaluation) révèle la présence de manifestations d'éléments de dangerosité suicidaire chez 80 % de la clientèle admise à L'ilot. La présence de comportements violents ou homicides a augmenté en 2015-2016, passant de 10 % à 11,8 %. Lorsque nous recueillons les informations auprès de nos référents, nous nous assurons de ces éléments afin d'organiser notre intervention pour qu'elle soit sécuritaire. Les renseignements sur ces types de comportement n'ont donc pas d'impact sur l'admission d'un client dans nos services, mais ils nous préparent à la rencontre.

Personnes avec présence de dangerosité suicidaire



Personnes ayant des comportements violents



Comportements violents et homicides

	Nombre
Violence verbale	99
Violence physique envers des objets	45
Violence physique envers des personnes	31
Idées homicides	23
Tentative homicide	1



ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS

L'élément déclencheur est le dernier événement significatif, souvent placé dans une longue liste, à survenir avant la crise. L'intervenant entame son estimation de la situation en identifiant avec la personne ce qui a déclenché la crise et les différentes stratégies utilisées pour y faire face. L'intervention de crise à court terme s'articule habituellement autour de cet élément. Néanmoins, il est parfois difficile de cerner l'élément déclencheur quand il n'y a pas seulement un événement ou un facteur en cause mais plusieurs. Au fil du temps, ceux-ci se sont accumulés et ont fini par susciter un état de détresse. L'incapacité à cerner le déclencheur peut alors être un indice de récurrence.

	2014-2015	2015-2016
Accidents	0,5 %	0,4 %
Accumulation de stressseurs	35,4 %	25,5 %
Autre	5,9 %	8,3 %
Couple (conflit, rupture...)	22,4 %	24,3 %
Décès d'un proche	2,2 %	1,8 %
Dépendance aux substances	2,2 %	3,1 %
Famille	7,6 %	6,3 %
Finance	3,2 %	2,5 %
Inconnu	0,9 %	0,9 %
Jeu	0,5 %	0,7 %
Justice	0,5 %	1,3 %
Logement	1,5 %	4,2 %
Maladie physique/handicap	3,4 %	3,3 %
Médication (arrêt, changement)	2,4 %	1,1 %
Réseau personnel	0,5 %	1,1 %
Travail (conflit, perte)	6,8 %	10,0 %
Victime d'agression	1,2 %	2,0 %
Violence conjugale	1,2 %	1,6 %
Violence familiale et autres	1,7 %	1,6 %
Total	100 %	100 %

PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

Le ministère de la santé et des services sociaux a développé des standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience pour la ligne provinciale 24/7 d'intervention téléphonique en prévention du suicide 1 866 APPELLE. Des mesures ont été appliquées en 2015-2016 afin de répondre à ces standards.

PROMOTION

Des affiches et panneaux promotionnels en prévention du suicide ont été créés en collaboration avec l'Association québécoise en prévention du suicide (AQPS) et la direction de la santé publique du CISSS de Laval. Six panneaux ont été disposés gratuitement par la ville de Laval lors de la semaine de prévention du suicide 2016, à des endroits stratégiques. Nous sommes à la révision d'autres outils promotionnels en lien avec cette nouvelle image.

COLLABORATION

Nous continuons à travailler en complémentarité avec l'ensemble du réseau territorial de services. Dans les situations jugées périlleuses par nos intervenants, il n'est pas rare que l'appelant soit référé aux services de crise de L'îlot ou aux services d'urgence. Nous soutenons les personnes du

programme sentinelle dans la détection de la personne à risque suicidaire et dans leurs actions. Nous poursuivons notre entente de collaboration avec le Centre de préventions du suicide Le Faubourg dans la desserte de services auprès de la clientèle anglophone. À ce sujet, Prévention suicide Laval est intervenu auprès de 52 anglophones de leur territoire en 2015-2016.

En 2015-2016, nous avons élaboré conjointement une trajectoire de services lors de l'implantation du service 811 "Consultation téléphonique psychosociale 24/7" du CISSS de Laval afin d'optimiser l'efficacité de nos interventions respectives.

Aussi, en contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier ou le service 911 peut mettre en lien ces personnes avec les intervenants de notre ligne Prévention suicide Laval afin d'estimer la dangerosité, offrir un service spécialisé en ligne et guider leur interventions. En 2015-2016, 148 appels ont suivi cette voie.

Enfin, nous collaborons étroitement avec la Ressource régionale suicide du CISSS de Laval lors de références personnalisées aux services aux proches et aux endeuillés.



ORGANISATION

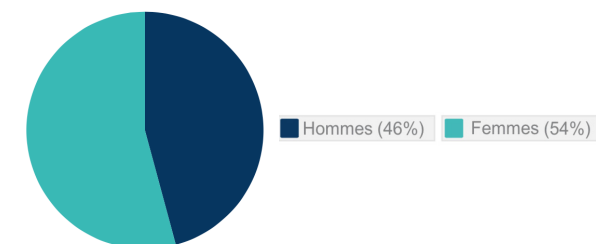
L'ensemble du personnel de L'îlot intervient selon l'approche en prévention du suicide basée sur les bonnes pratiques. L'intervenant accueille la personne et crée une alliance, repère sa vulnérabilité au suicide, explore la situation, convient d'un plan d'action, estime la dangerosité et conclut en sécurité.

Créée en 2014-2015, la nouvelle base de données conçue spécifiquement pour le service de la ligne d'intervention téléphonique en prévention du suicide fut appliquée durant toute l'année.

Les statistiques du service de Prévention suicide servent principalement à élaborer des plans d'intervention pour les situations de récurrence. La clientèle pouvant garder l'anonymat, seules les informations sur les catégories d'appelants, les services offerts, le sexe de la clientèle suicidaire, ainsi que sur l'estimation de la dangerosité au moment de l'appel, sont présentées dans ce rapport.

Appels reçus de personnes suicidaires

Sexe	2014-2015	2015-2016
Femme	620	604
Homme	390	510



INTERVENTIONS

Appels reçus

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a reçu 2 633 appels en 2015-2016 qui représente une hausse de 7 % du nombre d'appels traités par rapport à l'an dernier.

Provenance

Même si nos services couvrent toutes les catégories d'âge de la population de Laval, ce sont principalement les adultes qui appellent. En 2015-2016, nous sommes toutefois intervenus pour soutenir 51 jeunes en matière de suicide. Les hommes demeurant moins enclins à demander de l'aide par téléphone, L'îlot continue son association avec des projets permettant la détection et le référencement d'hommes en situation de vulnérabilité. Cette année, nous observons un net accroissement des appels provenant des hommes.

Appels reçus pour des jeunes suicidaires

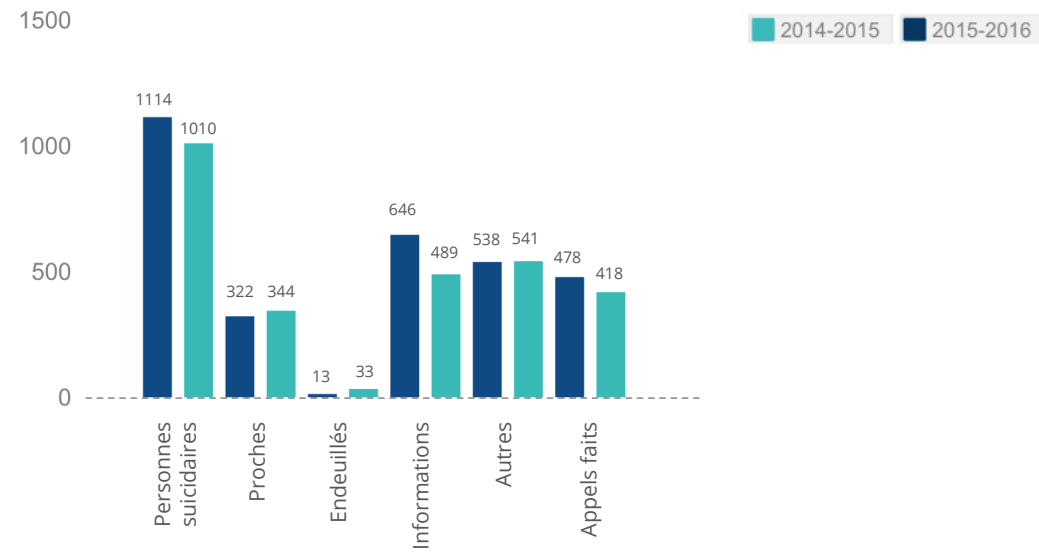
Groupes d'âge								Total
6-10		11-12		13-14		15-17		
F	H	F	H	F	H	F	H	
2	4	1	1	6	2	20	15	
6		2		8		35		51

Les personnes préoccupées par le suicide sont des personnes suicidaires, leurs proches, des personnes endeuillées par un suicide ou des intervenants et individus intéressés à en savoir plus sur le sujet afin d'orienter leurs actions ou d'informer (2 095 appels). Nous adaptons chacune des interventions en conséquence.

Certaines personnes (538) voulant rejoindre le service d'Accueil Première ligne du CISSS de Laval, L'îlot ou d'autres établissements ont transité par le service Prévention suicide Laval. Ces appels ont l'avantage de donner, de vive voix, réponse aux personnes confrontées aux difficultés d'accès du système de santé.

Outre les appels reçus, nous avons effectué 478 appels durant l'année représentant des suivis auprès de personnes vulnérables, des filets de sécurité, des relances, des signalements ou des appels d'urgence.

Catégories d'appels



Indices de danger

Intervenir selon le *Guide des bonnes pratiques en prévention du suicide* correspond à une approche soutenue par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Les critères d'estimation des indices de danger sont définis par des codes de couleurs qui commandent des actions déterminées. La prévention du suicide étant l'affaire de tous, cette approche probante se veut aussi un moyen universel de communication qui favorise une lecture commune entre les organisations et qui réduit ainsi les risques.

Estimer la dangerosité

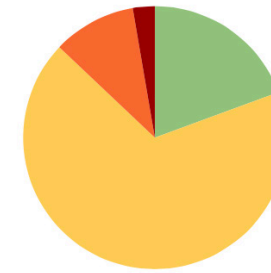
Explorer les critères d'estimation

- Planification du suicide
- Tentative de suicide
- Capacité à espérer un changement
- Usage de substances
- Capacité à se contrôler
- Présence de proches
- Capacité à prendre soin de soi

Intervenir

Travailler l'ambivalence et le repositionnement

- Faire grandir la partie qui veut vivre
- Trouver un futur/Identifier un but
- Souligner les forces
- Identifier des exceptions



- Absence d'indice de danger (19%)
- Indices de danger faible (68%)
- Danger grave à court terme (10%)
- Danger grave et imminent (3%)

Niveau de dangerosité des appelants	2015-2016	Plan d'action
■ Absence d'indice de danger	216	Orienter
■ Indices de danger (danger faible)	754	Référer
■ Danger grave à court terme	114	Accompagner - Mettre en place un filet de sécurité - Intensifier l'offre de services
■ Danger grave et imminent	30	Accompagner - Assurer la sécurité immédiate

En 2015-2016, les indices de dangerosité de nos appelants étaient présents à 81 % mais, dans la majorité des cas, ils étaient estimés au niveau faible. Pour ces personnes, l'intervention téléphonique permet souvent de réduire les idéations et de les rassurer. Par contre, 144 personnes étaient considérées en danger grave et ont reçu des services rapides permettant de les protéger. Pour 30 d'entre elles, nous avons eu à faire intervenir les services d'urgence alors que nous demeurions en ligne jusqu'à l'arrivée des secours.

DÉFIS

2016-2017

Services

- Poursuivre les différents mandats de L'îlot, en collaboration et en continuité avec l'ensemble du réseau territorial de services.
- Poursuivre la révision des ententes de partenariat et les trajectoires de soins à la lumière des nouvelles structures organisationnelles du réseau de la santé et des services sociaux.
- Poursuivre les activités de représentation et de concertation auprès des différents partenaires.
- Collaborer à la desserte du service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 du CISSS de Laval.
- Voir à élaborer des ententes avec le service de police et la centrale 911.
- Promouvoir nos services 24/7 en prévention du suicide 1 866 APPELLE.
- Promouvoir et consolider notre service de soutien à la médecine de famille aux prises avec une clientèle démontrant un indice de dangerosité important (ALLIANCE).
- Promouvoir nos services de suivi étroit auprès des services hospitaliers.

Révision des pratiques cliniques

- Poursuivre la révision de l'organisation des services pour maximiser l'efficacité, l'efficacé, la disponibilité et la flexibilité de la réponse de L'îlot aux demandes de services.

Révision des mécanismes de soutien clinique à l'intervention

- Accroître le nombre de supervisions individuelles.
- Poursuivre la mise en place du processus d'évaluation du rendement du personnel.
- Donner accès aux formations portant sur les approches probantes en intervention de crise et en prévention du suicide. Par le biais de nos deux formateurs accrédités, former l'ensemble du personnel de L'îlot à la formation en intervention de crise développée par le Ministère de la santé et des services sociaux, l'Université du Québec en Outaouais et le Regroupement des services d'intervention de crise du Québec.
- Poursuivre la mise à jour du Guide de pratiques cliniques en fonction des nouvelles structures

organisationnelles du territoire et de nos réalités organisationnelles.

Volet administratif

- Se doter d'une politique d'archivage des dossiers clientèle formalisant les pratiques en cours.
- Adopter un protocole anti-punaises et autres insectes indésirables.
- Adopter une politique d'archivage des informations de nature administrative.
- Poursuivre la mise en place des mesures de rétention du personnel.
- Se doter d'une politique de sécurité informatique formalisant les pratiques en cours.

Immobilisation

- Veiller à l'entretien des installations.
- Veiller à la mise-à-niveau des équipements.
- Développer un projet de relocalisation répondant au besoin de l'organisation.

Communication

- Poursuivre la révision de l'image de L'îlot et profiter du contexte de son 15e anniversaire.
- Développer de nouveaux outils promotionnels tenant compte de l'image révisée ainsi que des nouvelles structures organisationnelles du territoire.
- Poursuivre le développement de nouveaux outils promotionnels de la ligne 1 866 APPELLE en collaboration avec l'Association québécoise en prévention du suicide et nos partenaires du territoire.
- Créer une page web.
- Collaborer au plan de communication du Regroupement des services d'intervention de crise du Québec et bénéficier collectivement de son rayonnement.
- Développer des outils promotionnels de financement.

Finance

- Poursuivre ses procédures de saine gestion.
- Poursuivre toutes démarches de reconnaissance et de rehaussement des finances.
- Développer de nouveaux partenariats financiers.
- Effectuer des campagnes de levées de fonds.

REMERCIEMENTS

Nous remercions notre conseil d'administration, notre personnel, tous les organismes, institutions et personnes qui ont, d'une manière ou d'une autre, collaboré avec L'îlot.

