



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

Téléphone: 450 629-7153 (direction)  
Télécopieur: 450 629-1281  
[www.centredecrise.ca](http://www.centredecrise.ca)

## RAPPORT ANNUEL 2017-2018

# TABLE DES MATIÈRES

Mot de la directrice générale.....	4
Bilan 2017-2018.....	5
L'îlot.....	5
· Mission.....	6
· Historique.....	7
· Clientèle.....	8
· Valeurs.....	8
· Typologie.....	9
Équipe.....	11
· Structure organisationnelle.....	11
· Conseil d'administration.....	12
· Personnel.....	13
Administration et gestion.....	16
· Ressources humaines.....	16
· Matériel.....	20
· Financement.....	21
· Partenaires.....	22
Services de crise.....	25
· Organisation.....	25
· Interventions.....	27
· Clientèle.....	34
Service téléphonique 24/7 en prévention du suicide.....	38
· Organisation.....	38
· Interventions.....	39
Plan d'action 2017-2020.....	42
Remerciements.....	44
Citations clientèle.....	3, 8, 10, 17, 24, 29, 33, 41, 45



« Mon séjour avec vous autres m'a tellement aidé et a surtout ouvert d'autres portes que je croyais réglées. Je retourne chez moi avec les miens et je sais maintenant que vous m'avez aidé à trouver le morceau de puzzle manquant dont je cherchais depuis très longtemps. Je me suis fait le cadeau d'ouvrir mon cœur afin que vous puissiez tous m'apporter les outils dont j'avais besoin. Vous êtes une équipe formidable et je nous trouve chanceux d'avoir rencontré des êtres exceptionnels que vous êtes. Je pars continuer ma route mais beaucoup plus équipée et confiante. Merci! » - GB

# MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Dans ce rapport 2017-2018, 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.

Nous avons eu à travailler avec des équipes réduites, principalement celle de la direction mais aussi de l'intervention. En effet, malgré des efforts soutenus, nous n'avons pas réussi à combler les deux postes vacants de l'équipe de direction. La directrice générale ainsi que la gestionnaire clinique ont dû cumuler deux fonctions durant toute l'année. La consolidation de l'équipe de direction demeure un objectif prioritaire pour l'année 2018-2019. Les départs pour maternité, maladie ou autres emplois ont occasionnés des maux de tête importants aux responsables des horaires. Les intervenants de L'îlot ont eu à mettre les bouchées doubles pour maintenir une desserte de services impeccable.

Malgré ces réalités, vous constaterez dans ce rapport, un nombre similaire de nouvelles admissions à nos services de crise, une hausse des appels de nos partenaires référents, une hausse du nombre de personnes desservies durant l'année ainsi qu'une augmentation marquée du nombre d'appelants à notre service d'intervention téléphonique 24/7 en prévention du suicide.

En plus de répondre aux standards du MSSS dans ses différentes sphères de soutien à l'intervention, nous avons mis l'accent en 2017-2018 sur la mise à niveau d'approches probantes en intervention de crise et formé l'ensemble de notre personnel aux pratiques reconnues. Nous avons

amélioré nos méthodes de recrutement, nous nous sommes dotés d'outils d'embauche éprouvés et avons bénéficié de formations spécifiques à la gestion des ressources humaines. En bref, nous avons mis la table afin de consolider de façon optimale, chacune de nos équipes pour les années à venir.

Une refonte de nos outils promotionnels a été réalisée en 2017-2018. La population lavalloise et nos partenaires pourront obtenir des documents à l'image révisée et aux structures actuelles de notre organisation.

En 2017-2018, outre la participation régulière aux tables de concertation, nous avons poursuivi notre engagement au sein du comité de pilotage de la Politique régionale en développement social (PRDS) de la ville de Laval; nous sommes impliqués au comité portant sur la Primauté de la personne à la direction de la santé mentale et dépendance du CISSS de Laval; nous avons contribué à la sélection des projets SPLI de la région; nous avons participé à la création d'une coalition des organismes de santé mentale à Laval et nous avons élaboré un plan d'action biennale portant sur l'arrimage des services de crise du territoire.

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

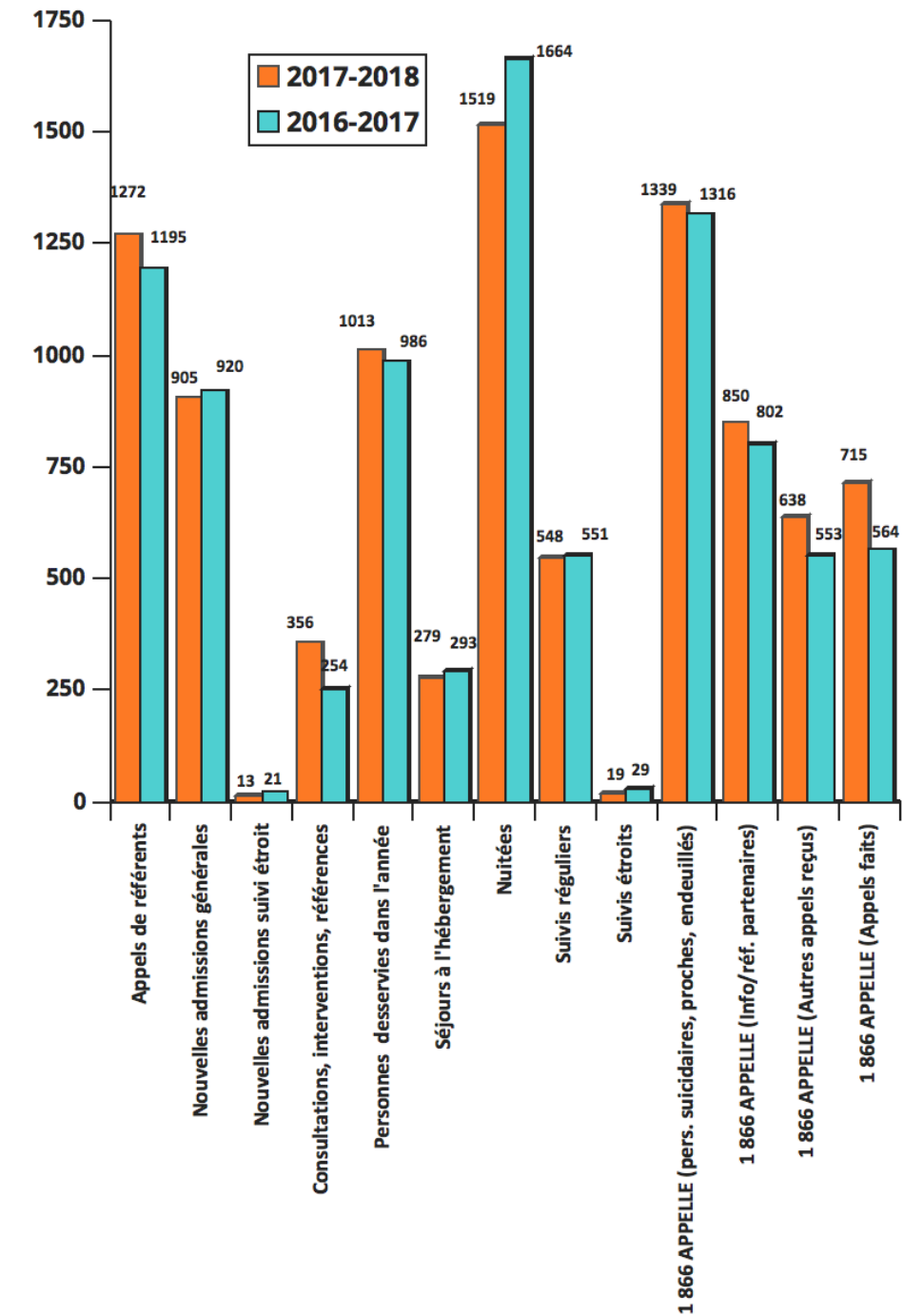
# BILAN 2017-2018

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2017-2018.

Pour notre service de crise, on dénote une hausse du nombre de références et de demandes de consultations par rapport à l'année 2016-2017. Le nombre de nouvelles admissions a cependant légèrement diminué. Toutefois, il y eu légère hausse du nombre de personnes desservies par rapport à l'année précédente. L'utilisation de nos lits de crise a été un peu moins sollicitée en 2017-2018 et le nombre de suivis réguliers s'est maintenu. Nous devons promouvoir le service de suivi étroit auprès des psychiatres référents pour rehausser les demandes.

Notre service téléphonique 24/7 en prévention du suicide a reçu 2 816 appels en 2017-2018 alors qu'il en avait traité 2 118 l'an dernier. Cela représente une hausse de 33 %. Depuis 2 ans, un plus grand nombre de partenaires font appel à ce service pour des fins de consultations/références (+ 32 %). Cela concerne entre autres les policiers et les personnes inscrites au programme sentinelle. Les appels effectués pour des relances téléphoniques, des rétro-informations ou des interventions concertées ont augmenté de 21% en 2017-2018.

## SERVICES DISPENSÉS EN 2017-2018



# L'ÎLOT

## 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 téléphonique 24/7 en prévention du suicide destiné aux personnes suicidaires de tout âge, leurs proches ou toute personne préoccupée par la problématique du suicide
- Un service de Suivi étroit pour les adultes à potentiel suicidaire élevé sur une base moyen terme (de trois à six mois)

## 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.

## NOTRE IMAGE

Situé au cœur de l'île Jésus, L'îlot est représenté par une petite île: un endroit paisible, un lieu de ressourcement où l'on se sent bien et en sécurité, un espace indispensable à la réflexion, à la compréhension et à la recherche de solutions pouvant accroître notre mieux-être. L'îlot est présent pour offrir des outils (symbolisés par une chaloupe, des rames, une ancre, amarres, quai, etc.) afin que la personne puisse faire son chemin, dans une perspective d'espoir.

## 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

Issu de la volonté d'acteurs clés de se munir d'un centre de crise dans la région, les services de crise ont d'abord vu le jour en 1999 sous la forme de prêts de services de huit organisations lavalloises. Ce projet pilote fut accompagnée d'une recherche action qui a conclu par une proposition de modification du modèle de gouvernance pour en assurer sa pérennité.

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 aux adultes lavallois, des services de crise intégrés et complémentaires aux autres partenaires régionaux.

Puis s'est ajouté, en 2004, le mandat d'interventions téléphoniques 24/7 pour la personne suicidaire (jeune et adulte), ses proches et toute organisation ou individu préoccupés 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 des personnes du territoire dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001).

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

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 aux prises avec une clientèle vulnérable et à risque.

Depuis 2016, L'îlot est identifié comme dispensateur de services de crise auprès des personnes à risque homicide élevé, volontaires au traitement.



« Mon séjour ici m'a permis de me déposer et de retrouver un certain équilibre. Je repars en meilleure forme psychologique grâce à votre accueil, votre écoute et les rencontres quotidiennes qui m'ont aidée à cheminer dans mes réflexions. Vous êtes une équipe sympathique et professionnelle... Merci! » - Lucie

## CLIENTÈLE

Le service de Crise et le service de Suivi étroit s'adressent aux adultes, hommes et femmes, en situation de crise psychosociale, psychotraumatique ou psychopathologique et ayant besoin d'un soutien immédiat.

Quant au service téléphonique 24/7 en prévention du suicide, il 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 nécessite une intervention spécialisée, souple, rapide et soutenue.

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.

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

Le Code d'éthique a été rédigé en collaboration avec le personnel et le conseil d'administration de L'îlot. 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 s'y trouvent sont les suivantes :

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

# TYPOLOGIE DE LA CRISE

## CRISE PSYCHOSOCIALE

La crise de type psychosociale est susceptible de survenir pour toutes personnes, à un moment ou à un autre de sa vie. Elle se présente alors que des difficultés ou événements de la vie courante surviennent, souvent de façon répétée. La personne a tenté de résoudre ces difficultés avec ses mécanismes habituels de résolution de problèmes et d'adaptation. Il peut toutefois survenir à un certain moment un épuisement de ces mécanismes, précipitant graduellement la personne vers un état de crise, avec ou sans passage à l'acte. L'intervention psychosociale vise alors un retour à l'équilibre par la création d'un lien de confiance et l'écoute de l'expression de la souffrance. Les personnes qui se retrouvent dans une crise psychosociale peuvent s'appuyer sur des relations interpersonnelles soutenantes et des facteurs de protection, déjà présents avant l'état de crise. Ceci favorisera un retour à l'équilibre et l'acquisition de nouvelles compétences de résolution de problème.

## CRISE PSYCHOTRAUMATIQUE

Ce type de crise est causé par un événement traumatique important, survenant à une vitesse rapide provoquant l'effroi et confrontant la personne à la mort. Pouvant provoquer le développement de troubles mentaux tel que le syndrome de stress post-traumatique, phobie, troubles dépressifs, etc., l'intervention vise entre autres à réduire les réactions anxieuses en offrant des premiers soins et l'assurance d'un milieu sécuritaire.

## CRISE PSYCHOPATHOLOGIQUE

La crise de type psychopathologique survient chez des personnes présentant, au long court, un état de vulnérabilité. Il s'agit de personnes pouvant être atteintes d'un trouble de santé mental et/ou ayant eu une trajectoire de vie marquée par un cumul de difficultés et d'événements adverses. Ces personnes ont souvent peu de facteurs de protection et sont plus susceptibles de vivre des états de crise répétés. Les risques de passages à l'acte sont plus fréquents parmi cette clientèle. L'intervention psychosociale auprès de cette clientèle vise un retour vers l'état antérieur à l'épisode de crise. La prévention du passage à l'acte, la désescalade de l'état de crise, la création d'un lien de confiance et l'orientation vers un suivi à plus long terme (référence) font partie des interventions à préconiser. Ultiment, l'objectif de ces interventions sera la prévention de la rechute, la stabilisation de l'état mental ainsi que l'engagement ou le maintien à un traitement long terme.

# 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.

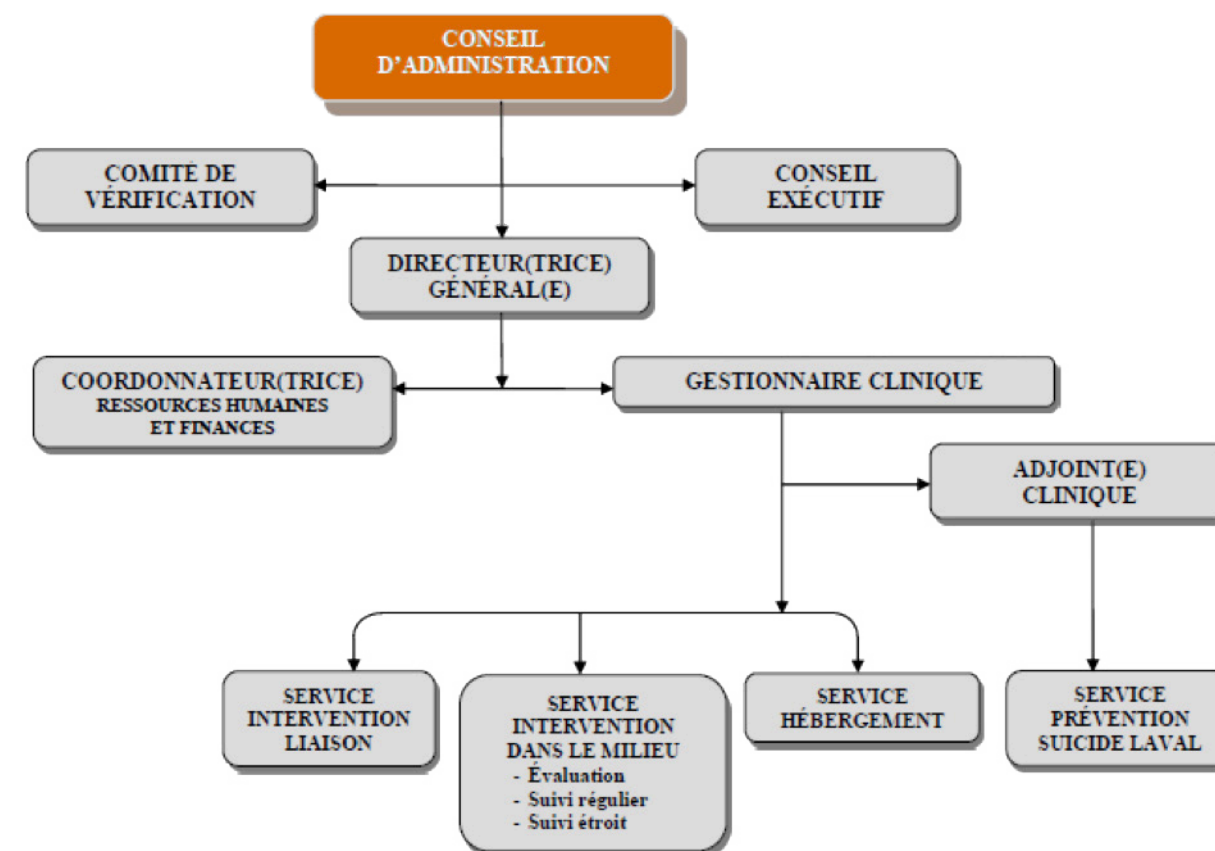
## ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE

- Tous les services de L'îlot sont gratuits.

« Mille merci! Une chance que vous êtes là. Vous faites toute la différence. Je serai éternellement reconnaissante. » - Sylvie

# NOTRE ÉQUIPE

## STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'îlot est administré par un conseil d'administration composé de douze personnes bénévoles ainsi que la directrice générale. Quatre sont officiers et neuf administrateurs. Ces membres sont des professionnels impliqués, issus de divers milieux qui travaillent en lien étroit avec la problématique de crise ainsi que 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.

# MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



## Présidente

Lise Groleau  
Représentante  
de la communauté  
**Départ le 14 mars 2018**



## 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



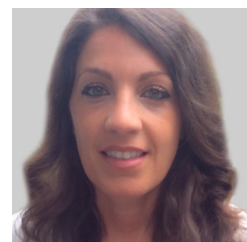
## Administratrice

Gina Bergeron  
Directrice générale  
CILL



## Administratrice

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



## Administratrice

Narimen Hemsas  
Coordonnatrice des services  
surspécialisés du CIUSSS du  
Nord de l'île de Montréal



## Administratrice

Alice Overy  
Coordonnatrice des services  
CHOC  
**Départ le 14 mars 2018**



## Administratrice

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



## Administratrice

Danielle Larose  
Chef de service  
Direction de la protection de  
la jeunesse du CISSS de Laval



## Administrateur

Joël Naggar  
Directeur général  
CAFGRAP



## Administratrice

Geneviève Boisvert-Pilon  
Directrice générale  
Maison Le Prélude  
**Départ le 6 novembre 2017**



## Administrateur

Stéphane Chartrand  
Coordonnateur  
Dépendance et services sociaux généraux Direction  
de la santé mentale et dépendance du CISSS de Laval

Afin de soutenir le travail de la directrice générale, le conseil d'administration s'est doté de trois comités en 2017-2018 :

- Le comité exécutif (officiers)
- Le comité de vérification
- Le comité d'évaluation de la directrice générale

Durant l'année, le conseil d'administration a tenu six assemblées régulières: les 15 mai 2017, 19 juin 2017, 11 septembre 2017, 6 novembre 2017, 15 janvier 2018, et 14 mars 2018 (par voie électronique).

À chaque séance, un portrait de la desserte de services de L'îlot est présenté. 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 2017-2018 sur les dossiers entourant le plan d'action 2017-2020; le plan de formation; le manuel de l'employé; la politique de gestion de risque informatique; l'enregistrement des appels et la restructuration de poste. Il a soutenu le travail de l'équipe de direction par l'apport de formations adaptées et l'ajout d'outils de recrutement.

De par 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.

Les membres du comité de vérification se sont rencontrés à deux reprises durant l'année : les 12 juin et 19 décembre 2017. Les membres du comité exécutif ont eu une rencontre le 19 décembre 2017. Finalement, le comité d'évaluation de la directrice générale s'est réuni le 6 avril 2017.

## PERSONNEL

Habituellement 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 2017-2018, cette équipe de direction a été principalement composée de madame Sylvie Picard, directrice générale et de madame Catherine Labarre, gestionnaire clinique. Le poste d'adjoint clinique n'a pas été comblé malgré deux embauches infructueuses. Celui d'adjoint administratif fut aboli et remplacé par un poste de coordination de ressources humaines et finances. Ce nouveau poste n'a pas été comblé en 2017-2018.

Mesdames Tanya Morin, Corinne Viau, Marie-Claude Blanchet ainsi que Monsieur Rémi Desgagné soutiennent la direction clinique en assumant des gardes cliniques principalement les fins de semaine. Mesdames Christiane Benoît et Carolyn Trottier (ainsi que quelques substituts), soutiennent le volet administratif en assumant la garde 24/7 des horaires de travail (remplacements). Monsieur François-Charles Jullien soutient le volet statistique en créant et révisant les bases de données clientèle, en formant le personnel à la compilation, en effectuant des vérifications et en fournissant les rapports statistiques.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe de direction a eu recours à des consultants et services externes :

madame Martine Grondin, comptabilité et gestion de la paie, monsieur Ghyslain Vermette, consultant RH, monsieur Guy Dalphond, formateur MPO, la firme Fellice, consultant RH/recrutement, madame Caroline Bérard, psychologue, supervision clinique, CISSS de Laval, madame Pascale Boutin-Guertin, consultante en communication, monsieur Paul Cooke, Excellence télécom, messieurs Yves Allard et Fabien Souci, soutien informatique ABA, monsieur Philippe Niaulin, Connectic Cut, ainsi que le personnel de la compagnie Bye Bye Dust, entretien ménager.

Pour répondre aux besoins des personnes en situation de crise, à risque suicidaire et homicide, 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 Juliette Barolet, Shirine Chemloul, Fichela Cheron, Sammy-Joe Dargis, Dominique Fortin, Marisa Fundaro, Marylin Hogue, Andreea lordache et Stéfanny Labrèche ; messieurs Antoine Allard-Jacques, Denis Gagnon, Fabrice Lattaro, Cicéron Léonard et Simon Thibault-Denis.

## RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES

### SERVICE D'INTERVENTION/LIAISON

**3,5 postes (équivalent temps plein) - Accessibilité 24/7**  
Christiane Benoît, Aimée Fleury, Madeleine Huot, Stéfanny Labrèche 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) + surnuméraires**  
Estelle Béland (congé), Paola Olano, Valérie Pognon, Marisa Fundaro 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) + surnuméraires**  
**Suivi étroit pour la personne à potentiel suicidaire élevé: financement pour 1,4 poste (équivalent temps plein)**

Suivi régulier et suivi étroit: Jocelyne Arseneault, Marie-Claude Blanchet, Rémi Desgagné, Denis Gagnon, Andreea lordache, Tanya Morin et Corinne Viau

Suivi régulier, suivi étroit et responsable de la programmation et des données statistiques : François-Charles Jullien

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**  
Emmanuelle Beaulieu, Stéphane Bernier, Maria Livia Codrea, Jean Yvener Pierre, Stéphanie Seers (maternité), Richard Tardio Forget, Carolyn Trottier, Cicéron Léonard et autres (liste de rappel)

Équipe de nuit: Karine Girardin, Caroline Hislop, Catherine Lévesque-Lepage, Sammy-Joe Dargis 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 ceux-ci et en assure le suivi.

### SERVICE PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

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

Équipe de nuit: Karine Girardin, Caroline Hislop, Catherine Lévesque-Lepage, Sammy-Joe Dargis 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

Le taux de roulement s'élève cette année à 8 % (2 départs) pour le personnel régulier à temps plein et à 41% (7 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. Nous avons eu à embaucher du nouveau personnel pour pallier à ces départs ainsi qu'à des absences pour retrait préventif, congé de maternité ou maladie. Peu favorable sur le plan des conditions de travail par rapport au réseau public, la direction, appuyée par son conseil d'administration, cherche à stabiliser ses équipes de travail en optant pour des mesures de rétention telles que les assurances collectives, l'équité, la formation, la supervision, le support clinique et le maintien d'un climat de travail sain.

En 2016-2017, tel que prescrit par la Loi, L'îlot a instauré un Régime Volontaire d'Épargne Retraite pour ses employés (RVER). Le personnel peut dorénavant déposer à même son salaire, des montants pour REER à chacune de ses paies. De plus, lorsque les finances le permettent, une allocation sous forme de Boni REER est remise au personnel régulier. Ce fut le cas en 2017-2018.

Nous avons aussi souscrit avec un service de paie externe. Ce faisant, le conseil d'administration souhaitait consolider, assurer une pérennité, et partager les tâches fiscales et légales dévolues à la paie. Depuis avril 2017, les employés

peuvent compléter leurs feuilles de temps en tout temps et en tout lieu et ont accès sur le web à toutes informations qui concernent leur paie (banques, ancienneté, talon de paies, relevé d'emploi, Relevé1, T4, etc.).


Afin d'accroître les disponibilités, la flexibilité, la compétence, la motivation et la rétention, nous avons formé en 2017-2018 le personnel de la liste de rappel ainsi que celui nouvellement embauché, à tous les postes. De cette façon, nous constituons une banque de travailleurs sur la liste de rappel moins volumineuse mais plus à même d'être sollicités régulièrement pour des remplacements. Ils sont, par le fait même, moins enclins à solliciter un autre emploi. Le personnel régulier se voit aussi l'opportunité de changer de postes temporairement. Cela permet une meilleure compréhension des réalités organisationnelles, favorise la cohésion et soutien l'engagement.

Le début d'année 2018-2019 prévoit l'embauche d'un adjoint clinique et d'une coordonnatrice RH et finances pour compléter l'équipe de direction. Un recrutement de nouveaux intervenants sera aussi nécessaire pour répondre au besoin de l'organisation.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché **208 employés**.

### Personnel

Catégorie	2016-2017				2017-2018			
	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche
Régulier Temps plein	28	3	11 %	8	28	2	7 %	9
Partiel/Liste de rappel	18	5	28 %		17	7	41 %	



« Merci à vous tous pour avoir été là au bon moment. Je suis très satisfaite de mon expérience ici à L'îlot. Qui sait, peut-être un jour je dirai que L'îlot a changé ma vie. Vous êtes formidables. » - So.

### 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. Cette lourdeur se résume par une gestion quotidienne du RISQUE qui ne cesse d'augmenter.

L'équipe de direction a accru en 2017-2018, les rencontres et les supervisions d'équipe. Elle a favorisé l'efficacité des services en ayant recours à des intervenants additionnels à l'équipe de suivi et à l'évaluation en périodes de pointe. Elle a favorisé le développement et la mise à jour des compétences des intervenants, en mettant l'accent sur la mise à niveau de l'utilisation des pratiques et approches probantes en intervention de crise. Elle a vu à la poursuite des différents mandats de L'îlot et travaillé au développement des collaborations à la lumière des structures organisationnelles du réseau de la santé et des services sociaux du territoire.

En 2017-2018, nous avons mis à la disposition de nos intervenants une gamme complète d'activités formatrices représentant **3,2 %** de la masse salariale en activités de formation. Notre formatrice accréditée en intervention de crise (formation 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), secondée d'une collègue d'un autre centre de crise, a complété la formation pour l'ensemble des intervenants de L'îlot.

## GRÂCE À L'APPUI DU CISSS DE LAVAL,

nous avons bénéficié encore cette année, 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 Caroline Bérard, psychologue).

### FORMATIONS INTERNES

- Formation accréditée en intervention de crise
- Formation par jumelage des 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 de groupe/Caroline Bérard, psychologue

### FORMATIONS EXTERNES

- Formation accréditée en prévention du suicide (3 jours, intervenant(1)) (Ressource régionale suicide du CISSS de Laval)
- Formation estimation du risque homicide (intervenants(4)) (Ressource régionale suicide du CISSS de Laval)
- Formation / Présentation programme TP (équipe de direction (2), intervenants (25)) (Julie Ducharme, psychologue, CISSS de Laval)
- Formation Suicide et Trouble de personnalité (1 jour, équipe de direction (2), intervenants (25)) (Sébastien Bouchard, psychologue)
- Formation AOS, compétence de base (2 jours, intervenants (11)) (Brigitte Lavoie, M.Ps.)
- Formation gestion des ressources humaines (8 jours, gestionnaire clinique) (Haïdée Ouellet, CRHA)
- Formation gestion RH/outils et méthode pour dotation (directrice générale et gestionnaire clinique) (Patrice Macchabée, ALPABEM)
- Formation Questionnaire MPO (2 jours, directrice générale et gestionnaire clinique) (Guy Dalphond, formateur accrédité)
- Formation Gestion des ressources humaines (1 jour, directrice générale) (Ghyslain Vermette, formateur invité RESICQ)
- Service de paie Desjardins/Formation Rapport et support continu (directrice générale)

Les frais de formation se sont élevés à 53 050 \$ pour l'année 2017-2018.

# STANDARDS DE QUALITÉ DU MSSS

## 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 (supervision de groupe via professionnelle de la direction de la santé mentale et dépendance du CISSS de Laval).
- 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 (Guide de pratiques cliniques).
- L'équipement technologique adéquat est mis en place (informatique, téléphonie, etc.).

# 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 2017-2018 nous nous sommes procuré de nouveaux électroménagers. Après 10 ans d'utilisation répétée, cuisinière, hotte, réfrigérateur, lave-vaisselle, laveuse et sècheuse ont dû être remplacés.

Nous avons revisité nos outils promotionnels tenant compte des réalités organisationnelles territoriales, de notre dénomination sociale et de nos images corporatives récemment modifiées. Nous avons produit des guides de partenariat, des dépliants, des cartes d'affaire et des bannières destinées aux

services de crise ainsi que des signets, des cartes de prévention, des documents pour dons et des bannières destinés aux services de prévention du suicide. Enveloppes et feuilles d'entête personnalisées viennent compléter nos fournitures de bureau.

Nous nous sommes muni de téléphones mobiles de réserve rattachés à notre système téléphonique afin de prolonger la durée utile de ce système devenu désuet.

Pour compléter les démarches de sécurisation de notre système informatique entrepris en 2016-2017, nous avons protégé notre serveur par un accès sous clé et une batterie performante.



# FINANCEMENT

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

- Le budget 2017-2018 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.
- Nous avons appliqué la procédure de gestion financière adoptée en 2013-2014.

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.

Notre principal bailleur de fonds est le CISSS de Laval. Les ententes de services, établies antérieurement avec l'Agence de santé et services sociaux, se sont maintenues. En février 2018, une offre de service 2017-2019 pour consolider le Service d'aide en situation de crise fut présentée au CISSS de Laval mettant l'emphase sur l'harmonisation des services et la connaissance des rôles et différents acteurs sur

le plan régional. L'îlot est en attente d'une réponse à ce sujet.

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 gratuitement. Cette aide a dégagé des sommes qui ont été réinvesties dans le service à la clientèle.

Cette année, plusieurs personnes éprouvées par le suicide de leur proche ont effectué des dons à L'îlot afin de prévenir tout acte autodestructeur chez la population lavalloise. Ces dons permettent d'accroître le personnel en période de pointe et d'agir plus rapidement. Nous sommes reconnaissants pour les dons offerts par ces familles.

En 2017-2018, 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 250 intervenants différents provenant de quelques 40 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-Cœur 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 Accès-cible-♂ 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 l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé du CISSS de Laval et le Pavillon Albert-Prévost du CIUSSS du Nord de l'île 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.

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) et inscrit dans la trajectoire de services concernant le risque homicide, 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. 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 possible et le partage inter-établissement des expertises est sollicité.

L'outil d'aide à la décision clinique en santé mentale ALLIANCE, destiné à la médecine familiale et accessible sur le net, nous place en première loge. Pour y répondre, 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.

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 24/7 de prévention du suicide 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 établi des trajectoires et modalités d'arrimage avec le service 811 "Consultation téléphonique psychosociale 24/7" du CISSS de Laval. 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 - Centre de crise et de prévention du suicide de Laval.

# STANDARDS DE CONTINUITÉ DU MSSS

## 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 DU MSSS

## 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 plusieurs comités. De plus, la gestionnaire clinique s'est investie auprès de certaines tables et comités de travail et se déplace régulièrement pour présenter nos services à différentes équipes partenaires. Elle a 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:**

- Instance de concertation Santé mentale et dépendance
- Comité portant sur la Primauté de la personne
- Comité pilotage de la Politique régionale de développement social (PRDS)
- Comité d'analyse des projets SPLI
- Comité des Troubles concomitants / Continuum TP

**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 Laval/Laurentides/

Lanaudière (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)
- Coalition des organismes communautaires en santé mentale de Laval (COSML)
- 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
- Comité portant sur l'évaluation des DG d'organismes communautaires

Finalement, nous avons invité plusieurs partenaires à présenter leurs offres de services à nos équipes. Nous avons fait de même. Nous avons assisté à la présentation de l'offre de service 12-25. Nous avons invité l'équipe de l'urgence travaillant au Pavillon Albert-Prévost (CIUSSS du nord de l'île de Montréal) pour parfaire leurs connaissances sur notre ressource et avons participé à plusieurs événements régionaux et nationaux prenant la forme de colloques, de conférences, d'assemblées générales ou de célébrations, dont la Nuit des sans-abri et le lancement de la PRDS.

« Un gros MERCI du fond du cœur pour avoir été là pour moi et pour m'avoir écouté, soutenu, motivé et encouragé. Vous y êtes pour beaucoup! Vous faites du beau boulot et ça paraît que vous adorez ce que vous faites. » - J.

# 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

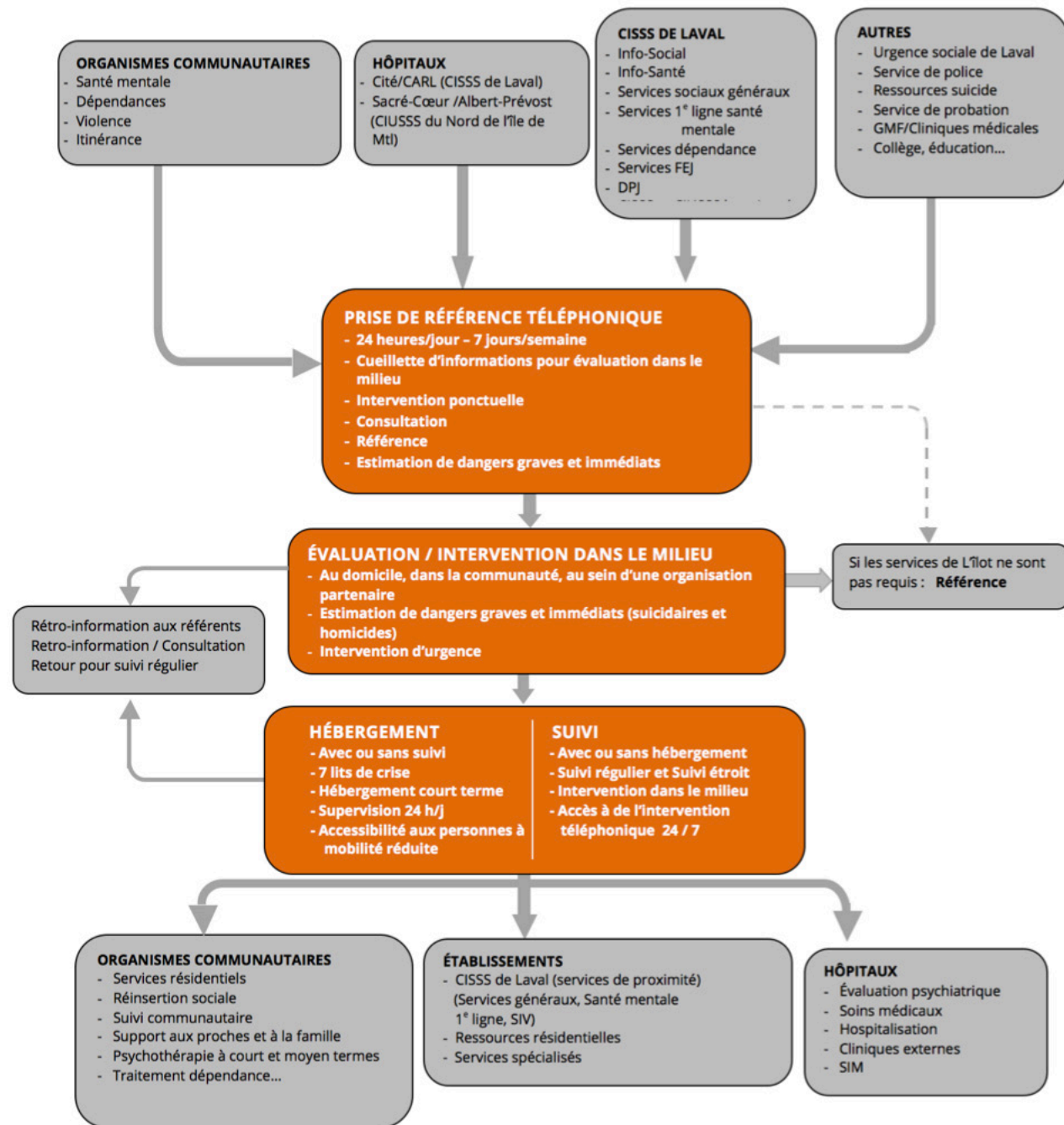
## CHEMINEMENT DE LA DEMANDE

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 hausse de 7,5 % du nombre d'appels reçus des référents par rapport à l'an passé. Parmi les 1 272 demandes d'aide reçues de la part de nos partenaires, il y avait 979 demandes de services et 293 autres demandes ayant trait soit à la consultation, à de l'intervention téléphonique ponctuelle ou qui se sont conclues par une référence à des organisations jugées plus appropriées. Parmi les 979 demandes de services, il y eut 918 nouvelles admissions.

	2016-2017	2017-2018
<b>Appels des référents</b>	<b>1195</b>	<b>1272</b>
<b>Admissions/ouvertures de dossiers</b>		
Admission générale	886	884
Contexte non volontaire	3	1
Suivi étroit	21	13
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité	31	20
<b>Total des admissions</b>	<b>941</b>	<b>918</b>
Références/accompagnement	90	107
Consultations/informations	160	222
Interventions ponctuelles	21	27
Interventions 911	1	0

## PROVENANCE DE LA DEMANDE D'AIDE

Il ne faut pas oublier qu'annuellement, nous répondons aux demandes de plus de 250 intervenants différents provenant de quelques 40 organisations. Le tableau présenté n'en est que le résumé. Il y eu hausse de 10,7 % des demandes en provenance des services de premières lignes du CISSS de Laval en 2017-2018, principalement dû au service 811-Info Social et du guichet d'accès en santé mentale. L'on constate une baisse de 7,3 % des demandes des hôpitaux du territoire et la référence au suivi étroit poursuit sa chute. Ces résultats confirment la nécessité de promouvoir adéquatement ce service pour 2018-2019. Finalement, il y a eu hausse des demandes des autres organisations dont une hausse marquée provenant des GMF et cliniques médicales.

CISSS/Services 1 <sup>re</sup> ligne	2016-2017	2017-2018
CLSC	88	65
Info-Social	180	227
Info-Santé	2	4
Guichet d'accès santé mentale	68	73
Programme TP	31	22
Autres	11	20
Autres régions	4	14
<b>Total CSSS /Services 1re ligne</b>	<b>384</b>	<b>425</b>

Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord de l'île de Montréal et autres)	2016-2017	2017-2018
Hôpital de la Cité-de-la-Santé	188	164
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	99	95
Autres	30	35
<b>Total hôpitaux</b>	<b>317</b>	<b>294</b>

Autres	2016-2017	2017-2018
Médecine de 1 <sup>ière</sup> ligne	44	78
Organismes communautaires	63	74
Services en dépendance	20	32
Services en violences conjugales	20	34
Services municipaux	34	37
Services en prévention du suicide	96	92
Clients/Proches	75	88
Crise (hors Laval)	17	27
Autres	125	91
<b>Total autres</b>	<b>494</b>	<b>553</b>

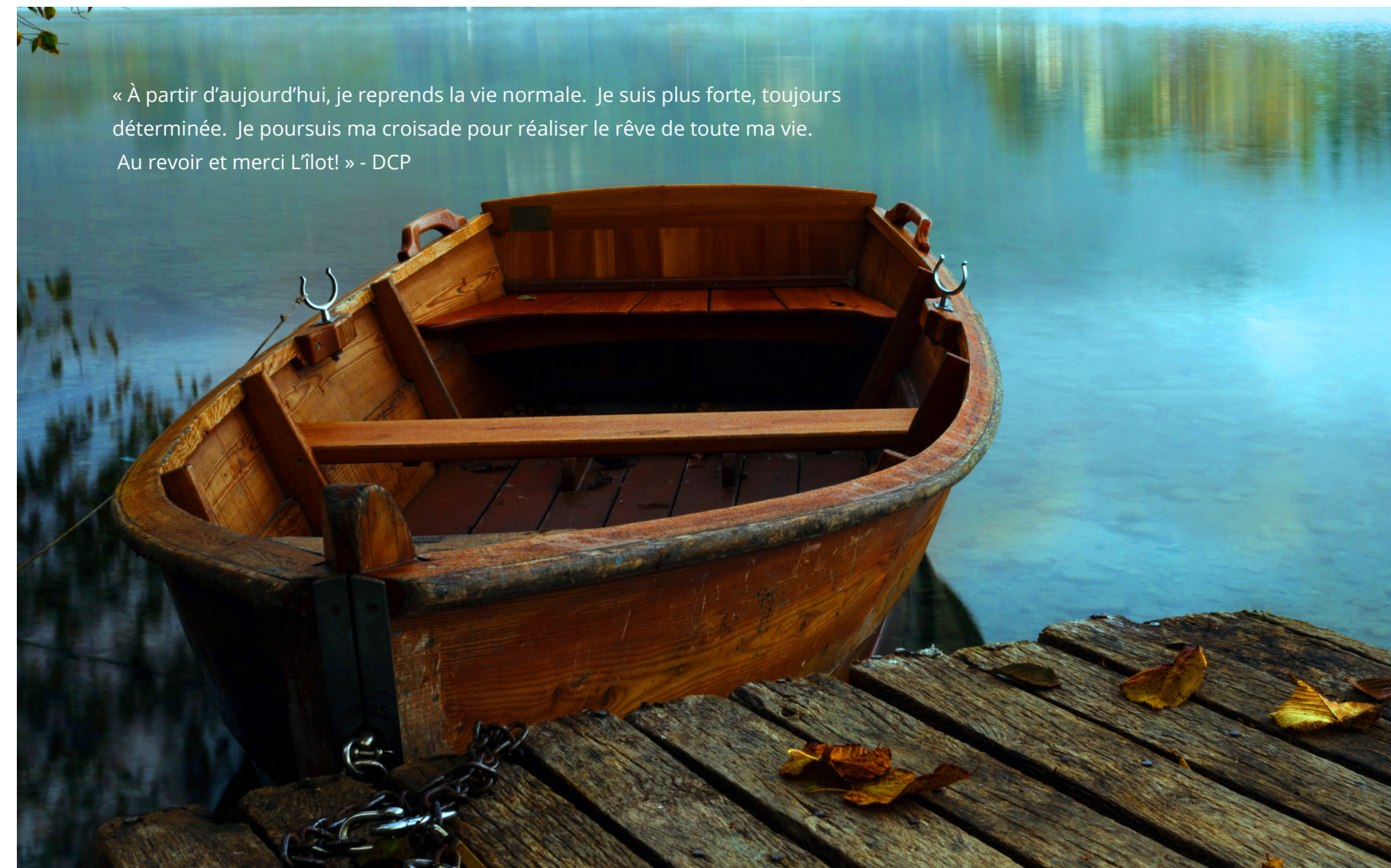
<b>Total</b>	<b>1195</b>	<b>1272</b>
--------------	-------------	-------------

## LIEU D'INTERVENTION

En 2017-2018, 99,3 % des interventions de crise (évaluation) se sont déroulées en face-à-face. 54 % 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. 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.

Une analyse plus poussée sera effectuée en 2018-2019 sur les motifs justifiant les choix des lieux d'intervention afin de soutenir davantage la sécurité de notre personnel, d'accroître et de faciliter les interventions dans le milieu.

Lieu de la première intervention de crise (évaluation)	Taux
Domicile	39,4 %
L'îlot	46 %
Lieu public	1 %
Hôpital	7,8 %
Organismes communautaires	3 %
École	0,9 %
Autres	1 %
Téléphone	0,7 %
Travail	0,1 %



« À partir d'aujourd'hui, je reprends la vie normale. Je suis plus forte, toujours déterminée. Je poursuis ma croisade pour réaliser le rêve de toute ma vie. Au revoir et merci L'îlot! » - DCP

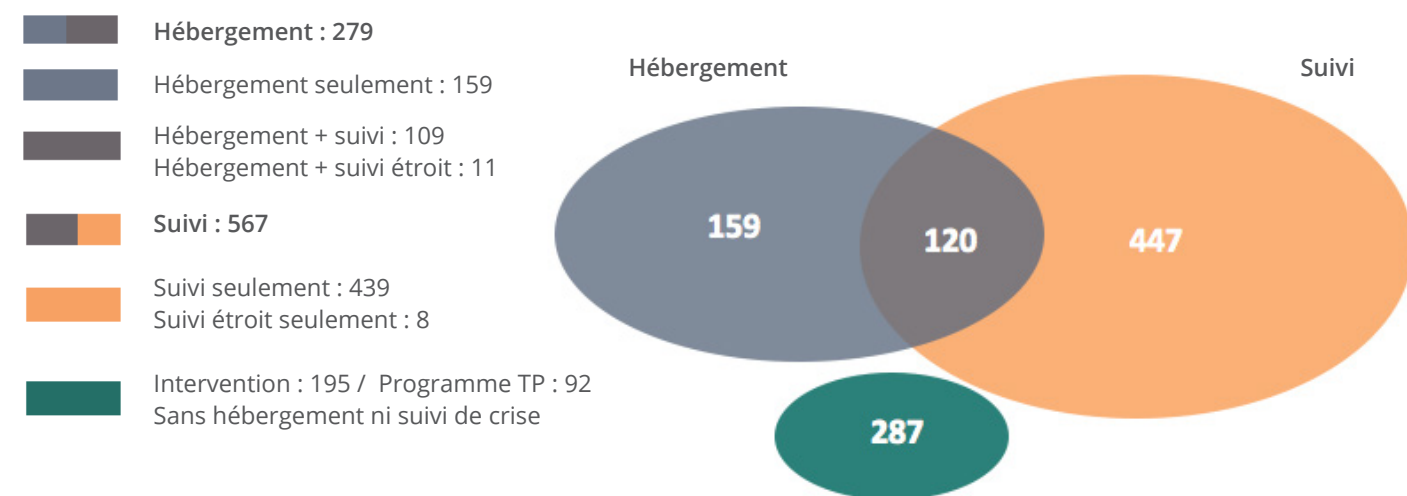
## SERVICES RENDUS

Il y a eu une baisse de 2,4 % des nouvelles admissions par rapport à l'année 2016-2017 (918 vs 941). Toutefois, 1 013 personnes ont été desservies en 2017-2018 car certaines d'entre elles avaient été admises précédemment. Ce chiffre s'élevait à 986 personnes en 2016-2017. Cela représente une hausse de 2,7 %.

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 287 personnes, dont 92 clients inscrits au programme de TP, un accès 24/7 à nos services téléphoniques a pu leur être offert pour des interventions ponctuelles selon leurs besoins.

En 2017-2018, il y a eu 279 séjours à l'hébergement, dont 120 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 567 épisodes de soins impliquaient des services de suivis externes dont 447 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.

### Répartition des services rendus pour l'année 2017-2018



## INTERVENTIONS D'URGENCE

Certaines interventions urgentes ont dû être réalisées, en cours de service, auprès de notre clientèle admise. En 2017-2018, 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 6 personnes qui démontraient des risques suicidaires importants (Relance). Nous avons accompagné 34 personnes à l'urgence ou eu recours au service 911. Finalement, 12 personnes ont été référées à des partenaires selon PASCAL, le protocole de référence pour personnes suicidaires.

Type	P-38.001		Relance		911		A-GIR		PASCAL	
Année	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018
Nombre	3	2	6	6	39	34	0	1	13	12

## 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.

### 2016-2017

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1664	65 %	293	6,3 jours

### 2017-2018

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1519	59,5 %	279	6,3 jours

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2017-2018 a été de 6,3 jours. Le nombre de nuitées a diminué de 8,7 % ayant eu un plus faible achalandage aux mois de juin et août 2017.

Durant l'année 2017-2018, le nombre de séjours a diminué de 4,8 % par rapport à celui de l'année passée et le nombre de personnes différentes desservies a baissé de 8,6 %.

Hébergement	2016-2017	2017-2018
1 séjour	244	214
2 séjours	77	26
3 séjours	5	1
4 séjours	0	1
6 séjours	0	1
Nombre de séjours durant l'année	293	279
Nombre de personnes différentes hébergées durant l'année	266	243

### Contacts effectués par notre équipe d'intervenants résidentiels en 2017-2018

Rencontres individuelles avec la clientèle	2450	Communications téléphoniques avec tiers	721
Rencontres avec tiers	66	Accompagnements externes	15
Communications téléphoniques avec la clientèle	532	Communications écrites	51

### Intervention d'urgences lors du séjour

Type	P-38.001	Relance	911	A-GIR	PASCAL
Nombre	2	1	22	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.

Le nombre de suivis réguliers en 2017-2018 est demeuré stable par rapport à l'année précédente. L'on constate toutefois une baisse marquée des références pour le suivi étroit.

Nous avons effectué en 2017-2018 un bilan du Service de suivi étroit et travaillé à préciser ses modalités. Comme il s'agit d'un service impliquant des partenaires spécifiques qui ont été fort sollicités cette année, nous prévoyons poursuivre ce travail et faire la tournée des hôpitaux desservant le territoire en 2018-2019, afin de promouvoir ce service.

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

2016-2017			
Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
551	50 jours	29	87 jours

2017-2018			
Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
548	49 jours	19	83 jours

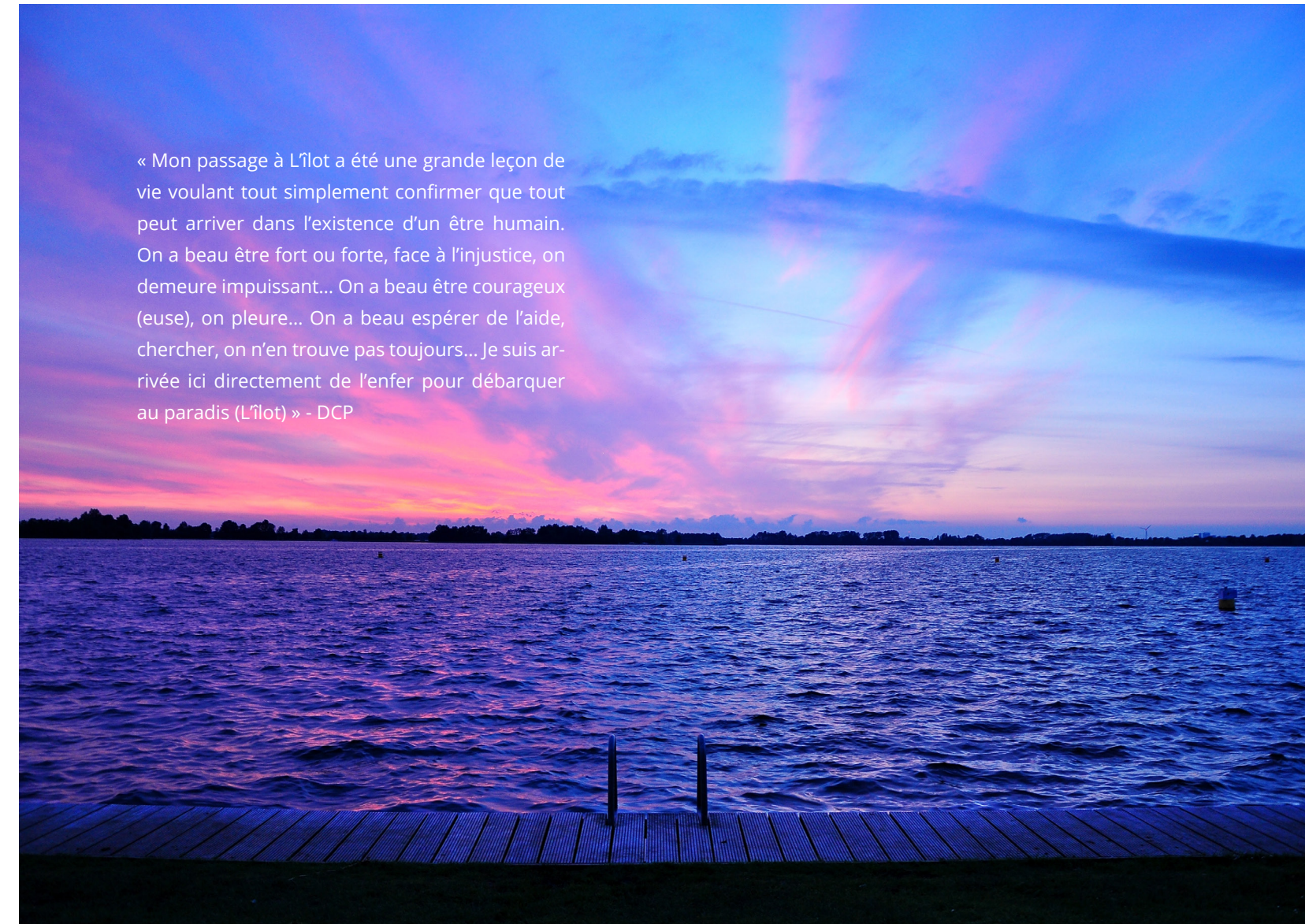
### Contacts effectués par notre équipe d'intervenants des services de Suivi en 2017-2018

(Données sur 481 dossiers fermés)

Type de services	Suivi régulier	Suivi étroit
Rencontres individuelles avec la clientèle	1904	114
Rencontres avec tiers	82	4
Communications téléphoniques avec la clientèle	3 943	570
Communications téléphoniques avec tiers	1402	192
Accompagnements externes	53	1
Communications écrites	108	10

### Intervention d'urgence lors des suivis

Type	P-38.001	Relance	911	A-GIR	PASCAL
Nombre	0	5	12	1	6



« Mon passage à L'îlot a été une grande leçon de vie voulant tout simplement confirmer que tout peut arriver dans l'existence d'un être humain. On a beau être fort ou forte, face à l'injustice, on demeure impuissant... On a beau être courageux (euse), on pleure... On a beau espérer de l'aide, chercher, on n'en trouve pas toujours... Je suis arrivée ici directement de l'enfer pour débarquer au paradis (L'îlot) » - DCP

# CLIENTÈLE

## PORTRAIT

Les données présentées concernent le nombre de personnes différentes ayant reçu un ou plusieurs épisodes de soins durant l'année (1 013 personnes)

La proportion hommes/femmes est demeurée passablement similaire à celle de l'an passé. Elle a augmenté ces dernières années de sorte que, même si généralement les hommes demandent moins d'aide, nous sommes à même de les rejoindre en poursuivant nos liens avec des ressources œuvrant auprès d'hommes vulnérables.

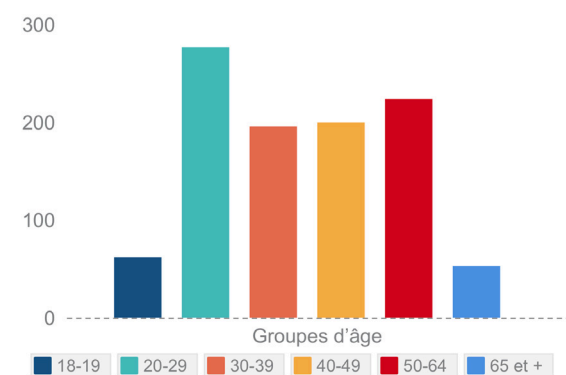
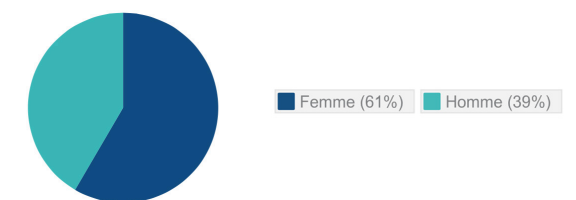
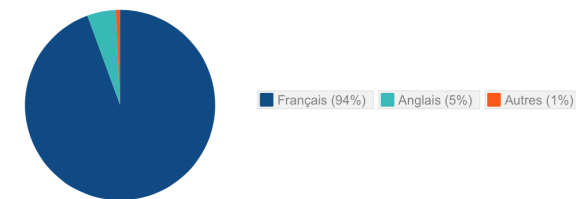
Bien que nos services soient bilingues, les organisations qui font appel à nous sont majoritairement francophones. Par conséquent, nos interventions se déroulent encore en grande partie en français. Nos outils promotionnels sont disponibles en français et en anglais. Nous cherchons à intervenir dans 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 2017-2018, à des services d'interprètes.

Bien que la courbe de répartition de la clientèle selon l'âge demeure sensiblement la même année après année, nous observons toutefois quelques variantes. Nous pouvons constater que notre clientèle s'est quelque peu rajeunie en 2017-2018.

Langue d'usage	2016-2017	2017-2018
Français	922	982
Anglais	58	53
Autres	7	12

Sexe	2016-2017	2017-2018
Femme	580	615
Homme	406	398

Âge	2016-2017	2017-2018
18-19	40	62
20-29	245	277
30-39	196	196
40-49	218	200
50-64	228	224
65 et +	59	53
<b>Total</b>	<b>986</b>	<b>1013</b>

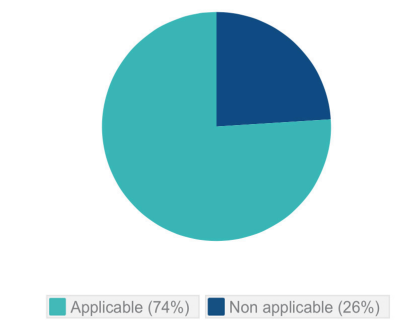


## PROFIL CLINIQUE

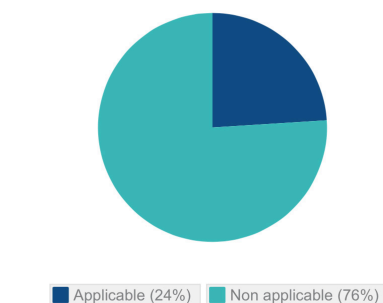
Au fil des ans, la clientèle de L'îlot s'est complexifiée. Il n'est plus rare d'accueillir une personne avec un diagnostic connu de santé mentale. En 2017-2018, la clientèle possédait à 74,2 %, un minimum d'un diagnostic connu. À cela, s'ajoute parfois des problèmes de dépendance et des situations d'itinérance. 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. La proportion de la clientèle ayant des problèmes de dépendance (24 %) est restée la même que l'an passé. Notre clientèle sans domicile fixe a quelque peu augmentée cette année.

Diagnostic	2016-2017	2017-2018
Déficience intellectuelle	5	6
Schizophrénie	30	28
Troubles de la personnalité	329	326
Troubles anxieux	107	121
Troubles dépressifs	258	301
Troubles de l'humeur	45	46
Troubles d'adaptation	103	110
PostTrauma	17	20
Trouble alimentaire	10	10
TDAH	58	63
Troubles du développement	11	9
Démence	1	2
<b>Total</b>	<b>974</b>	<b>1042</b>

Pourcentage de la clientèle admise possédant au moins un diagnostic



Pourcentage de la clientèle consommatrice



Dépendance

Catégorie	2016-2017	2017-2018
Dépresseur	143	141
Perturbateur	105	103
Stimulant	55	47
Jeu	15	16
Surconsommation de médicaments	11	16
Autres	4	4

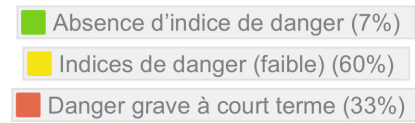
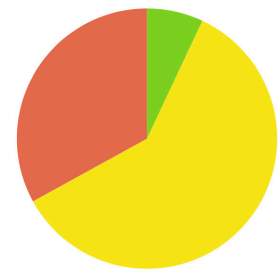
Itinérance

	2016-2017	2017-2018
Nombre de personnes admises possédant un profil d'itinérance	50	56

## 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 chez 92,9 % des personnes rencontrées. De ces personnes, 44,5 % avaient déjà effectué une tentative de suicide dans leur vie et 18,9 % avait fait une tentative pendant la crise qui faisait l'objet de la référence.

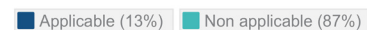
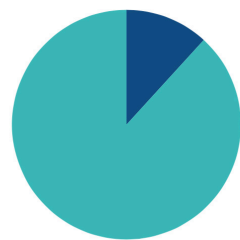
Personnes avec présence de dangerosité



### Comportements violents et homicides

La présence de comportements violents ou homicides s'est élevée à 12,8 % en 2017-2018. 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. Depuis 2016-2017, L'îlot s'intègre à la trajectoire des services devant intervenir auprès des adultes à risque homicide et est identifié comme dispensateur de services de crise auprès des personnes à risque homicide élevé, volontaire au traitement.

Personnes ayant des comportements violents



Comportements violents et homicides

	Nombre
Violence verbale	113
Violence physique envers des objets	42
Violence physique envers des personnes	31
Idées homicides	28
Tentative homicide	2

## 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.

	2016-2017	2017-2018
Accidents	0,5 %	0,3 %
Accumulation de stresseurs	14,5 %	32 %
Autre	6 %	3,2 %
Couple (conflit, rupture...)	28,2 %	23,5 %
Décès d'un proche	4 %	3,3 %
Dépendance aux substances	2,6 %	3,8 %
Douleurs chroniques	0,3 %	1,1 %
Études	0,9 %	0,8 %
Famille	11,7 %	10,3 %
Finance	3,1 %	2 %
Inconnu	1,5 %	1,5 %
Jeu	0,2 %	0,3 %
Justice	1,2 %	1,5 %
Logement	4,5 %	1,8 %
Maladie physique/handicap	4 %	2,9 %
Médication (arrêt, changement)	1,2 %	1,1 %
Réseau personnel	3,6 %	0,8 %
Service public	0,2 %	0,2 %
Travail (conflit, perte)	8,4 %	5,2 %
Victime d'agression	1 %	2,1 %
Violence conjugale	2 %	1,2 %

# SERVICE TÉLÉPHONIQUE 24/7 EN PRÉVENTION DU SUICIDE



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. Ces standards ont été appliqués à L'îlot, pour ce service en 2017-2018.

## PROMOTION

Six panneaux promotionnels en prévention du suicide, créés en collaboration avec l'Association québécoise en prévention du suicide (AQPS) et la direction de la santé publique du CISSS de Laval ont été disposés sur des artères principales de la ville de Laval pendant six semaines durant l'année. Des cartes à l'image de ces affiches ont été créées et distribuées aux organisations partenaires de la région afin qu'elles soient remises à leur clientèle vulnérable.

## 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 sommes désignés pour soutenir 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 23 anglophones de leur territoire en 2017-2018.

**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 leurs interventions. En 2017-2018, 204 appels ont suivi cette voie. Cela représente une hausse de 76 % par rapport à 2016-2017.**

Enfin, nous collaborons étroitement avec la Ressource régionale suicide du CISSS de Laval lors de références personnalisées aux services aux proches et aux endeuillés ainsi qu'avec le service MASC de l'organisme CHOC.

## 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.

La base de données conçue pour le service de la ligne d'intervention téléphonique en prévention du suicide, mise en application depuis le 1er avril 2015, fut bonifiée en 2017-2018.

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 pour des jeunes suicidaires

Groupes d'âge								Total
6-10		11-12		13-14		15-17		
F	H	F	H	F	H	F	H	
4	3	2	1	12	1	26	10	
7		3		13		36		59

## INTERVENTIONS

### Appels reçus

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a reçu 2 827 appels en 2017-2018 qui représente une hausse de 5,8 % 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 2017-2018, nous sommes toutefois intervenus pour soutenir 59 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.

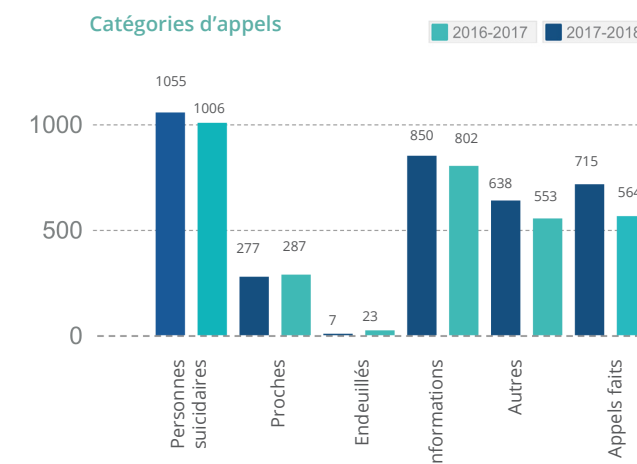
### Appels reçus de personnes suicidaires

Sexe	2016-2017	2017-2018
Femme	535	567
Homme	471	488

**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. Nous adaptons chacune des interventions en conséquence. L'on constate une hausse de 4,9 % des appels provenant de personnes suicidaires en 2017-2018. Aussi, 6,0 % de plus de partenaires et d'individus nous ont rejoints pour une référence, une consultation ou une intervention secondée (ex. policiers).**

Certaines personnes (638) voulant rejoindre d'autres services 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, réponses à leurs questions.

**Outre les appels reçus, nous avons effectué 715 appels durant l'année représentant des suivis auprès de personnes vulnérables, des filets de sécurité, des relances, des signalements ou des appels d'urgence. Cela représente une hausse de 26,8 %.**



## 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

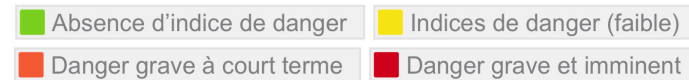
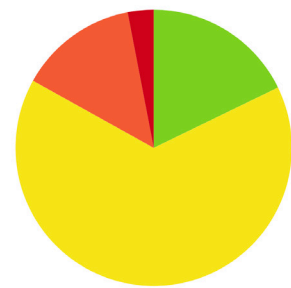
- Planification du suicide
- Tentative de suicide
- Capacité à espérer un changement
- Usage de substances
- Capacité à se contrôler
- Présence de proches
- Capacité à prendre soin de soi

### 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

Niveau de dangerosité des appelants	2017-2018	Plan d'action
Données inconnues	263	
Absence d'indice de danger	141	Orienter
Indices de danger (danger faible)	517	Référer
Danger grave à court terme	110	Accompagner - Mettre en place un filet de sécurité - Intensifier l'offre de services
Danger grave et imminent	24	Accompagner - Assurer la sécurité immédiate



En 2017-2018, les indices de dangerosité de nos appelants (données connues) étaient présents à 82,3 % 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, 134 personnes étaient considérées en danger grave et ont reçu des services rapides permettant de les protéger. Pour 24 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.



« Un petit mot pour vous dire Merci de votre dévouement et votre présence pour moi. Merci à la personne qui a su juste m'écouter. Merci à la personne qui m'apportait un sourire dans ma journée. Merci à la personne qui me rappelait que j'étais importante. Merci à la personne qui a su entendre ma douleur. Merci à la personne qui a su me remettre les "pendules" à la bonne place. Merci à la personne qui prenait le temps de juste venir me parler et savoir comment j'allais. Merci à vous tous qui aviez un sourire à tous les matins. Mais surtout merci à L'îlot d'être là! » - S.

# PLAN D'ACTION 2017-2020

Adopté en novembre 2017 par les membres du conseil d'administration, ce plan résume les actions qui seront prioritaires pour les deux années à venir. Une large part de la planification pour l'année 2017-2018 fut entamée et se poursuivra en 2018-2019.

VOLETS	2017-2018	2018-2019	2019-2020
<b>SERVICES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir des modalités et des trajectoires de services adaptées aux nouvelles structures territoriales;</li> <li>- Faire reconnaître l'expertise et le bien-fondé de notre service téléphonique 24/7 en prévention du suicide comme organisations désignée pour répondre aux besoins des projets de Sentinelles;</li> <li>- Se tenir informé des développements entourant la stratégie numérique en prévention du suicide;</li> <li>- S'assurer que les personnes vulnérables soient prises en compte dans la Politique de développement sociale de Ville de Laval et dans son plan d'action;</li> <li>- S'impliquer dans la l'élaboration du Plan d'action régional portant sur la Primauté de la personne;</li> <li>- Promouvoir nos services de Suivi étroit, de Prévention du suicide et de Crise auprès des hôpitaux et des médecins de famille;</li> <li>- Développer des ententes de collaboration avec la DPJ (risque suicidaire / risque homicide);</li> <li>- Contribuer à créer un nouveau regroupement des organismes communautaires en santé mentale à Laval.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser l'impact de ces nouveautés territoriales sur notre organisation;</li> <li>- Voir à actualiser le plan d'action de la PRDS au sein de l'organisation;</li> <li>- Convenir d'une stratégie de communication avec la Direction SM et Dépendance du CISSSL et la Division urgence sociale de Ville de Laval pour les Policiers et la Centrale 911;</li> <li>- Voir à la contribution optimale de L'îlot à l'application de la Loi P-38 dans la région;</li> <li>- Faire une analyse de la volumétrie estimée et des besoins en effectifs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voir à adapter nos pratiques à la stratégie numérique en prévention du suicide;</li> <li>- Voir à actualiser les principes de la Primauté de la personne dans nos pratiques.</li> </ul>
<b>SOUTIEN CLINIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolider l'équipe de direction par l'embauche d'un gestionnaire clinique et d'un adjoint-clinique;</li> <li>- Consolider les équipes d'intervention;</li> <li>- Étendre la mise en place du processus d'évaluation du rendement à l'ensemble du personnel;</li> <li>- Accroître les disponibilités, les compétences, la flexibilité et la motivation du personnel régulier et du personnel de la liste de rappel;</li> <li>- Donner accès aux formations portant sur les approches probantes en intervention de crise et en prévention du suicide à l'ensemble du personnel de L'îlot;</li> <li>- Finaliser et produire le Guide de pratiques cliniques mis à jour à la fin de l'année 2016-2017.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir complété l'évaluation de rendement de tout le personnel;</li> <li>- Se munir d'un deuxième formateur accrédité pour la formation en intervention de crise;</li> <li>- Donner accès à la formation ministérielle en estimation du risque homicide à l'ensemble du personnel de L'îlot.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer l'impact du processus d'évaluation de rendement sur le développement professionnel, le climat de travail et la motivation du personnel.</li> <li>- Voir à la possibilité que la gestionnaire clinique devienne formatrice accréditée en prévention du suicide.</li> </ul>
<b>IMMOBILISATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voir à l'exécution des travaux d'entretien et des réparations nécessaires;</li> <li>- Revoir les contrats de téléphonie cellulaire pour le personnel de l'équipe de direction et pour la garde clinique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Débuter des démarches ayant trait à un projet de relocalisation répondant aux besoins de l'organisation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'investir plus à fond dans le projet de relocalisation de L'îlot.</li> </ul>
<b>ADMINISTRATIF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une saine gestion des finances :</li> <li>- Voir à la réalisation du traitement de la paie, du paiement des fournisseurs, de la compilation des données comptables, etc.;</li> <li>- Effectuer des vérifications périodiques sur les résultats du service de paie externe et sur le RVER durant la première année de leur implantation;</li> <li>- Consolider l'équipe de direction par l'embauche et l'intégration d'un(e) coordonnateur(trice) RH et finances;</li> <li>- Se doter d'une politique d'archivage des dossiers clientèle formalisant les pratiques en cours;</li> <li>- Poursuivre l'application systématique du protocole anti-punaises et autres insectes indésirables;</li> <li>- Poursuivre la mise en place des mesures de rétention du personnel;</li> <li>- Actualiser les mesures de sécurité informatique inscrites à la politique;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter une politique d'archivage des informations de nature administrative.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualiser la politique d'archivage des informations de nature administrative.</li> </ul>
<b>COMMUNICATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer de nouveaux outils promotionnels tenant compte de l'image et du nom révisés, ainsi que des nouvelles structures organisationnelles du territoire;</li> <li>- Assurer la distribution des outils promotionnels;</li> <li>- Collaborer au plan de communication du Regroupement des services d'intervention de crise du Québec.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un site Web bilingue, pour faire connaître nos services de prévention du suicide à Laval ainsi que nos modalités pour recueillir les dons;</li> <li>- Créer un site Web bilingue, pour faire connaître nos services d'intervention de crise à Laval ainsi que nos modalités pour recueillir les dons.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voir à la gestion des sites Web mis en ligne.</li> </ul>
<b>FINANCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer les ententes de services avec le CISSS de Laval formalisant et bonifiant les pratiques en cours;</li> <li>- Explorer la perspective du financement par Mission PSOC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer de nouveaux partenaires financiers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer des campagnes de levées de fonds.</li> </ul>

# REMERCIEMENTS

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

Merci à Mme Catherine Labarre qui a accepté de chauffer les bottines de M. Roger Schmouth, gestionnaire clinique pendant 12 ans et retraité depuis mars 2017. Elle a relevé ce défi avec courage, brio, professionnalisme et doigté.

Merci aux personnes qui se sont occupées des horaires laborieux et aux intervenants qui ont accepté, sans se plaindre, de couvrir les plages horaires vacantes.

Merci à toutes celles et ceux qui ont soutenu la garde clinique, effectué les achats de denrées, finalisé les statistiques, présenté nos services, etc.

Merci à vous toutes et tous, personnel de L'îlot qui démontrez quotidiennement vos compétences et dévouement pour la clientèle vulnérable.



Un remerciement particulier est adressé à notre présidente, Mme Lise Groleau. Infirmière de formation, directrice générale retraitée du CLSC Ruisseau Papineau, elle s'est impliquée dès les origines du Service régionale de crise de Laval comme administratrice du projet pilote en 1999, puis à la création de L'îlot. Présidente depuis 2005, elle a su mener la gouvernance de l'organisation avec cœur, finesse, talent, rigueur, engagement dans un esprit d'alliance et de complémentarité avec tous. Elle a bien mérité sa pleine retraite après 19 ans d'implication pour l'organisation. L'îlot est tel qu'il est aujourd'hui, grâce à la contribution de cette GRANDE DAME.

Au revoir Lise, MERCI et à bientôt!

**L'ÎLOT**  
ESPACE D'HUMANITÉ

« C'est en pensant à tous les services que vous m'avez prodigués lors de mon séjour, chez vous, dans votre belle grande maison que je prends le temps de vous écrire. Cette démarche a littéralement changé ma vie. Je sais que je "venais de loin". Ma vie a changé du tout au tout. Je suis plus patient, plus tolérant, plus calme et beaucoup plus heureux. Je n'oublierai jamais ce passage et tout l'amour que j'ai reçu dans cette maison où il y a tout ce qu'il faut pour être confortable et à l'aise. Je vous souhaite tout le bonheur que vous méritez tous. » - GL