

L'îlot



CENTRE DE CRISE ET DE PRÉVENTION DU SUICIDE DE LAVAL

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

TABLE DES MATIÈRES

Le Mot de la présidente.....	4
Le Mot de la directrice générale.....	5
Notre Bilan 2022-2023.....	6
L'îlot.....	7
· L'îlot c'est.....	7
· Notre Mission.....	7
· Notre Image.....	8
· Nos Approches.....	8
· La Crise.....	8
· La Typologie de la crise.....	9
· La Clientèle.....	10
· Nos Valeurs.....	10
· L'Accessibilité à nos services.....	12
L'Équipe.....	13
· Notre Structure organisationnelle.....	13
· Le Conseil d'administration.....	13
· Le Personnel.....	16
L'Administration et la Gestion.....	18
· Les Ressources humaines.....	18
· La Qualité de nos services.....	20
· La Pandémie.....	20
· Le Bâtiment.....	21
· L'Équipement.....	22
· Le Financement.....	23
· La Relocalisation (Projet l'Archipel de L'îlot).....	24
· Le Soutien (Spécial Covid).....	25
· Les Partenaires.....	26
· Au-delà des représentations : La transformation sociale.. les thèmes abordés.....	27
· Communication.....	28
· La Continuité, l'Efficacité et l'Effcience de nos services.....	30
Les Données sur nos Services de crise.....	30
· La Collaboration.....	30
· L'Organisation.....	30
· Au-delà des activités : Le pouvoir d'agir.....	33
· Les Interventions.....	33
· Le Profil de la clientèle.....	40
Le Service téléphonique 24/7 en prévention du suicide.....	46
· La Collaboration.....	46
· L'Organisation.....	46
· Au-delà des services : Le pouvoir d'agir.....	47
· Les Interventions.....	47
· Le Profil de la clientèle.....	48
Le Plan d'action 2023-2025.....	50
Le Projet de relocalisation... Ça se concrétise!.....	51
Les Remerciements.....	52



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Au nom du conseil d'administration de L'Îlot, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités pour l'année 2022-2023.

Au cours de l'année, L'Îlot a poursuivi ses différents mandats en collaboration avec l'ensemble du réseau de la Santé et des Services sociaux de la région de Laval. L'Îlot continue d'offrir ses services auprès des personnes vulnérables et en situation de crise et ce plus que jamais. Nous pouvons noter une augmentation significative des demandes d'aide et des services offerts et ce malgré la pénurie de main-d'œuvre à laquelle L'Îlot a dû composer au retour de la pandémie et jusqu'à maintenant.

Beaucoup de temps et d'énergies ont été déployés pour concrétiser l'achat d'une propriété pour la relocalisation des services de crise de L'Îlot. Nous sommes fiers d'annoncer que L'Îlot est maintenant propriétaire d'une bâtisse. Cependant, ce bâtiment répond en parties aux besoins de L'Îlot, nous devons y ajouter un pavillon supplémentaire pour offrir les services d'hébergement de crise.

C'est pourquoi nous sollicitons les différents paliers de gouvernement tant municipal, provincial, que fédéral afin de les sensibiliser à nos besoins criants en termes de financement pour finaliser le projet de L'Archipel de L'Îlot. À Laval, L'Îlot est un service essentiel qui a fait ses preuves. Il est impératif d'obtenir le financement significatif pour finaliser la réalisation de L'Archipel de L'Îlot.

En terminant, nous voulons souligner avec distinction le travail acharné de notre directrice générale madame Sylvie Picard pour la réalisation de ce gigantesque projet.

« Les rêves sont faits pour être réalisés, c'est ce qui rend la vie intéressante », selon Paolo Coelho.

Voici le nôtre : **L'Archipel de L'Îlot.**

Francyne Doré
Présidente

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



En devenant propriétaire en 2022-2023, L'îlot a franchi la moitié du chemin de son projet de relocalisation... Un exploit en soi!

L'année 2022-2023 ne fut pas de tout repos. La pénurie de main-d'œuvre dans les services sociaux, à la fois dans les secteurs publics et communautaires, a provoqué un exode important de notre personnel des équipes d'intervention et de direction. Ces personnes hautement compétentes et chevronnées ne sont pas faciles à remplacer et les candidatures, intéressées à du télétravail et à des conditions plus favorables, ne pleuvent pas. Énormément de temps et d'énergie furent consacrés au maintien de la desserte de services 24/7. Plusieurs centres de crise à travers le Québec ont dû réduire leurs services, voire fermer leurs portes temporairement, pour pallier cette réalité. Malgré cela, L'îlot a traversé vents et marées en gardant le cap, toujours ouvert, toujours présent.

En 2022-2023, les demandes financières et redditions de comptes se sont multipliées. D'autres démarches intensives entourant notre projet L'Archipel ont suscité temps et préoccupations.

Malgré ces défis, plus de citoyens, dans toutes les circonscriptions de Laval, ont eu recours à nos services par rapport à l'année précédente. Pour les services de crise, il y eut hausse de 3 % du nombre de références; hausse de 11 % de nouvelles admissions; hausse de 13 % de nuitées; hausse de 13 % du nombre de suivis de crise.

Notre ligne 24/7 Prévention Suicide Laval (PSL) a aussi connu ses avancées et a traité 19 % plus d'appels cette année que l'an dernier.

Nous y sommes parvenus grâce au soutien financier et à la collaboration de nos différents partenaires et bailleurs de

fonds. L'achat d'un bâtiment n'aurait jamais été possible sans eux. Aussi, le ministère de la Santé et des Services sociaux a octroyé une mention d'honneur à L'îlot dans le cadre du prix d'excellence 2022 et a reconnu la contribution des centres de crise du Québec en optimisant leur financement dès janvier 2023. Le recrutement en est depuis quelque peu favorisé.

Nous y sommes parvenus surtout grâce à ceux et celles qui se dévouent tous les jours pour le mieux-être des personnes en situation de crise et à risque de passage à l'acte suicidaire. Notre personnel a mis les bouchées doubles pour assurer une continuité de services de qualité et s'est montré disponible à soutenir l'équipe de direction dans ses tâches administratives.

Nous sommes fiers de nos réalisations!

L'année 2023-2024 n'est pas en reste.

La consolidation de nos équipes sera priorisée. Notre projet l'Archipel représente un défi colossal qu'il faudra surmonter. L'implantation de projets vitrines au CISSS de Laval bousculera nos pratiques, mais sera planifiée. Des lois effectives ou en transformation entourant la protection des renseignements personnels (Loi 25) ou la protection des personnes (LPP/P38.001) seront considérées et appliquées.

Nous ne perdrons jamais de vue que L'îlot demeure essentiellement cet ESPACE D'HUMANITÉ.

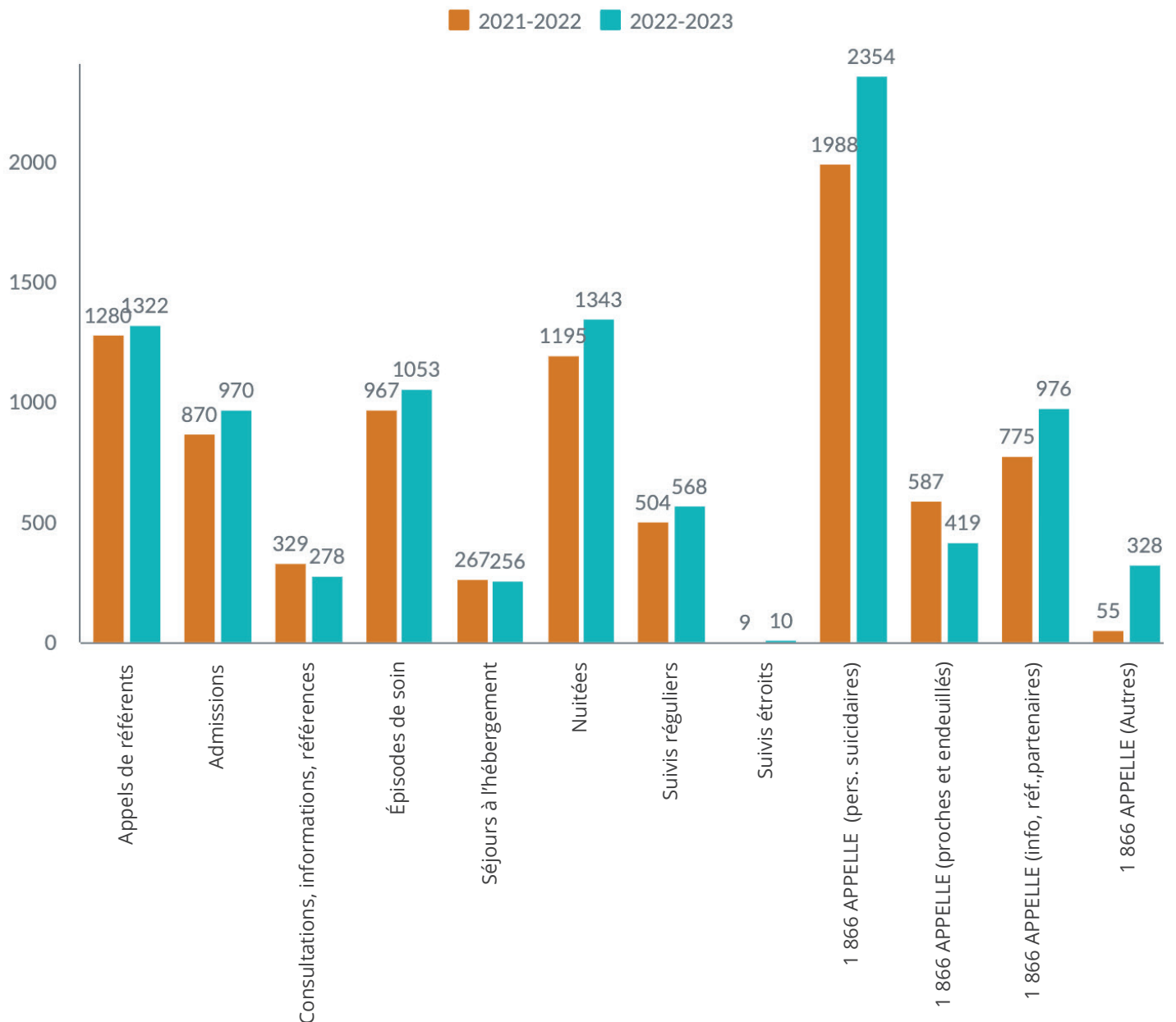
Sylvie Picard
Directrice générale

NOTRE BILAN

2022-2023

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2022-2023.

Outre les rencontres en face à face, les services de crise de L'îlot ont traité 9 343 appels, soit une hausse de 8 % par rapport à l'année 2021-2022. Les services de la ligne 24/7 de prévention du suicide ont traité quant à eux 4 077 appels, soit 19 % plus que l'an dernier.





L'ÎLOT

L'ÎLOT C'EST :

- Une organisation incorporée depuis 2001 ayant un statut d'organisme de bienfaisance
- Un organisme communautaire autonome
- Des services de crise pour une clientèle adulte
 - Des services d'hébergement de crise
 - Des services de crise dans le milieu
 - Des services de suivi étroit pour les personnes à potentiel suicidaire élevé
 - Des services support aux autres instances
 - Une ressource désignée dans le cadre de la Loi de la protection des personnes (LPP) (réf. P-38.001)
 - Un dispensateur de services de crise en contexte de risque homicide élevé
- Des services téléphoniques 24/7 en prévention du suicide destinés aux personnes suicidaires de tout âge, leurs proches ou toute personne préoccupée par la problématique du suicide.

NOTRE 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 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 des instruments de navigation) afin que la personne puisse faire son chemin, dans une perspective d'espoir.

NOS APPROCHES

- Orientée vers les solutions
- Bonnes pratiques en prévention du suicide (formation accréditée)
- Bonnes pratiques en intervention de crise (formation accréditée)
- Motivationnelle
- Cognitivo-comportementale
- Systémique

LA CRISE

Déséquilibre psychologique d'une personne confrontée à un événement grave, qui présente un problème important pour elle et qu'elle ne peut fuir ni résoudre avec ses ressources habituelles.

La crise peut résulter de la répétition d'échecs lorsque la personne perçoit que ses efforts de résolution de problèmes usuels ne permettent pas un soulagement de la situation.

Composantes

- La personne est submergée par les émotions
- La tension émotionnelle provoque un épuisement des ressources cognitives
- La personne n'arrive plus à trouver des solutions à ses difficultés
- La perception de la réalité est embrouillée
- La personne se centre sur des solutions inadaptées

Objectifs de l'intervention de crise

- Éviter un passage à l'acte
- Permettre un soulagement des tensions (désamorcer)
- Aider la personne à reprendre du contrôle et du pouvoir sur sa vie
- Proposer des stratégies d'adaptation et habiletés de résolution de problèmes
- Permettre la compréhension et la résolution de la crise
- Intensifier l'accompagnement en fonction du risque
- Orienter vers les services appropriés

LA TYPOLOGIE DE LA CRISE

Crise psychosociale

La crise de type psychosociale est susceptible de survenir pour toute personne, 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 problèmes.

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. L'exposition à un événement traumatique pouvant provoquer le développement de troubles mentaux tels que le syndrome de stress post-traumatique, les phobies, les 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 cours, un état de vulnérabilité. Il s'agit de personnes pouvant être atteintes d'un trouble de santé mentale 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 passage à l'acte sont plus fréquents parmi cette clientèle. L'intervention psychosociale vise ici 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. Ultimement, l'objectif de ces interventions sera la prévention de la rechute, la stabilisation de l'état mental ainsi que l'engagement ou le maintien dans un traitement long terme.



LA 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.

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 spécialisés, 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 dirigées vers des ressources mieux adaptées à leurs besoins.

Quant au service téléphonique 24/7 en prévention du suicide, il répond aux personnes de tout âge, préoccupées par la problématique du suicide.

NOS VALEURS

Les valeurs, empreintes d'engagement, conditionnent les actions, les pratiques cliniques et de gestion quotidienne en y assurant une cohérence et une harmonie :

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





L'ACCESSIBILITÉ À NOS SERVICES

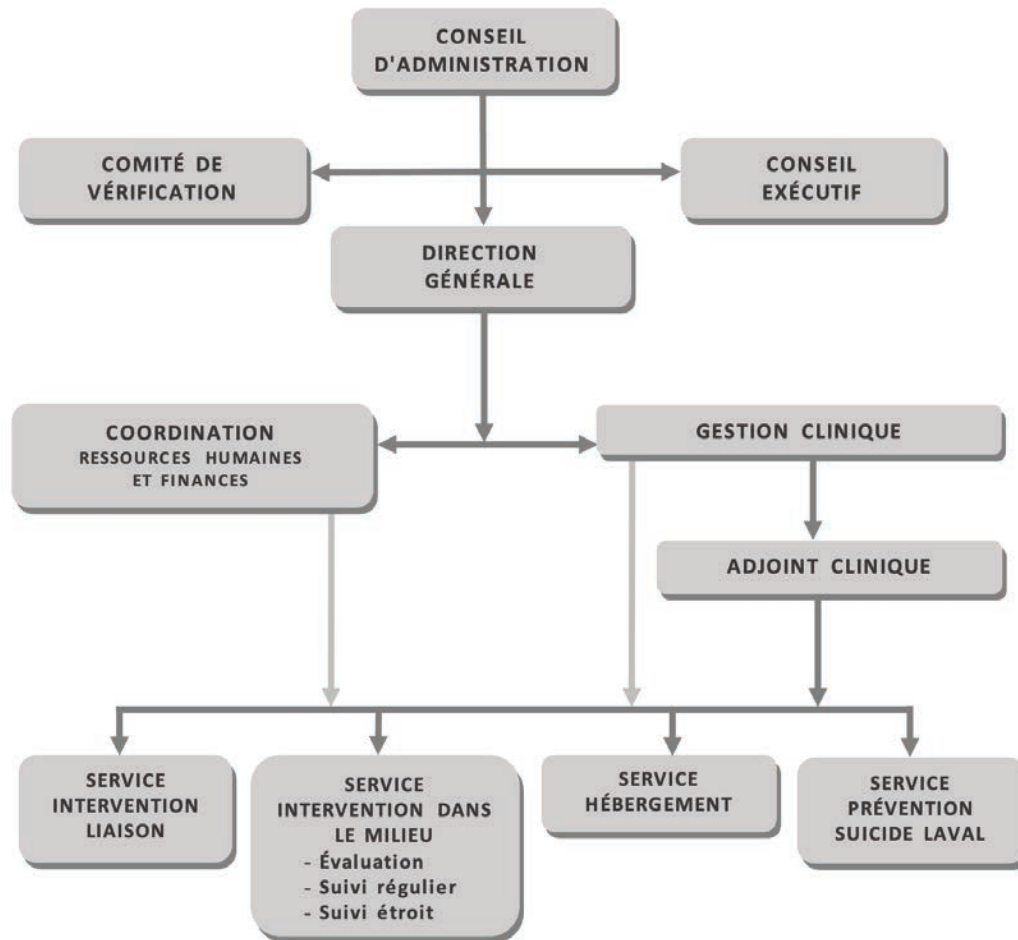
L'îlot respecte les standards d'accessibilité du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière de services de crise :

- Malgré la pandémie et la pénurie de main-d'œuvre, nous avons mis tous nos efforts à rendre accessibles l'ensemble des services de L'îlot, sans rupture ou bris de services, tout au long de l'année.
- L'accès aux services d'intervention de crise s'est produit par référence 24/7 de la part d'intervenants partenaires œuvrant auprès de la population lavalloise
- La population a pu s'adresser au service Info-Social (811 option 2) en tout temps. Ce service a répondu aux besoins de la personne s'y adressant ou nous l'a référée lorsque la situation a nécessité une intervention de crise spécialisée, souple, rapide et soutenue;
- L'hébergement de crise fut situé dans un secteur central, facilement accessible par le transport en commun;
- Les services d'intervention de crise ont été offerts en présentiel dans des lieux appropriés;
- Nos services ont été offerts en français et en anglais (services bilingues). D'autres langues ont pu être utilisées afin de répondre au besoin de la clientèle;
- Les services d'intervention de crise ont été assurés par du personnel compétent et spécialisé;
- L'hébergement de crise fut accessible aux personnes à mobilité réduite;
- Tous les services de L'îlot sont demeurés gratuits.

ILLOTORRISE.CA

L'ÉQUIPE

NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La reddition de compte de l'année 2021-2022 s'est conclue par une assemblée générale annuelle ayant eu lieu le 23 juin 2022. Des neuf (9) administrateurs ayant poursuivi leur mandat jusqu'à cette date, trois (3) ont tiré leur révérence après de longs mois de labeur. Les membres de l'assemblée générale ont élu huit (8) administrateurs et ont permis à ceux-ci de coopter le neuvième membre durant l'année. En date du 18 novembre 2022, tous les postes furent comblés.

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 la mission et des mandats de L'îlot. En cette année d'acquisition immobilière et de pénurie de main-d'œuvre sans précédent, ils ont fait preuve de courage et de disponibilité exceptionnels.

Ils furent accompagnés par la directrice générale lors des séances du conseil, à titre d'invitée.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Présidente

Francyne Doré
Citoyenne de Laval

Directrice générale, Ho rites de passage et directrice générale retraitée, Centre de prévention et d'intervention pour victimes d'agression sexuelle de Laval (CPIVAS).



Vice-présidente

Gina Bergeron
Directrice générale, Centre d'implication libre de Laval (CILL)
Membre organisme lavallois.



Secrétaire

Bernard Larin
Citoyen de Laval

Journaliste, formateur et conseiller en communication dans le domaine de la politique municipale, retraité.



Trésorière (18 novembre 2022)

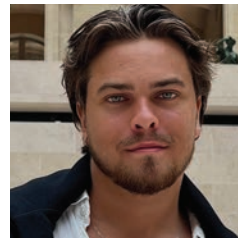
France De Blois
Citoyenne de Laval
CPA, gestionnaire en finance depuis plus de 30 ans et très soucieuse des causes reliées à la santé mentale.



Administratrice

Carol Ladouceur
Citoyenne de Laval

Directrice retraitée à la direction du programme santé mentale et dépendance du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval (2015-2020). Directrice des services professionnels du Centre jeunesse de Laval (2012-2015).



Administrateur

Tristan Boucher Gould
Étudiant en médecine, stage chirurgical aux Philippines. Assistant de recherche à l'Institut de cardiologie de Montréal.



Administrateur

Stefan Stijelja

Doctorant en psychologie communautaire. Agent de support à la recherche, Centre de recherche et intervention sur le suicide, enjeux éthiques et pratiques de fin de vie (CRISE). Récipiendaire de la médaille du lieutenant gouverneur du Québec pour la jeunesse (juin 2023).



Administratrice

Dominique Saheb
Psychologue clinicienne au Centre de santé et de consultation psychologique de l'Université de Montréal (CSCP). Superviseure de stage, Clinique universitaire de psychologie (CUP).



Administratrice

Nicole St-Hilaire
Citoyenne de Laval

Consultante spécialisée en intervention de crise. Coordinatrice clinique au projet pilote lors de la création de L'îlot.

LES MEMBRES AYANT QUITTÉ LEUR POSTE À L'AGA DU 23 JUIN 2022

Alain Demers, trésorier, Citoyen de Laval, Directeur général de l'association des fondations d'établissement de santé du Québec (AFESAQ) maintenant Réseau Sancio.

Marie-Claude Côté, administratrice, Directrice générale du centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de Laval
Membre organisme lavallois

Martine Poirier, administratrice, Citoyenne de Laval, Directrice générale du Centre de ressources et d'intervention pour hommes abusés sexuellement dans leur enfance (CRIPHASE)

Durant l'année 2022-2023, le conseil d'administration a tenu sept assemblées : les 28 avril, 16 juin, 23 juin, 7 octobre, 18 novembre et 21 décembre 2022, ainsi que le 9 février 2023. D'autres échanges officiels eurent lieu le 23 janvier, ainsi que les 7, 16 et 20 mars 2023 par voie électronique adoptant des résolutions spécifiques.

Les séances couvrent généralement le suivi des finances, les demandes financières, la gestion de l'infrastructure du bâtiment, le portrait de la desserte de services, l'adoption d'orientations et de documentation officielle. En 2022-2023, les enjeux de pénurie de personnel et les démarches majeures entourant la nécessité d'acquiescer un nouveau bâtiment se sont ajoutés aux réflexions et décisions courantes.

Le conseil d'administration a travaillé plus particulièrement en 2022-2023 sur les dossiers suivants :

- AGA et reddition de comptes
- Candidatures aux postes d'administrateurs
- Tableaux de bord
- Système et services informatiques
- Pénurie de main-d'œuvre/Planification et gestion de crise
- Gestion d'événements
- Règlements généraux
- Code d'éthique et de déontologie
- Finances
 - Demandes et redditions de comptes/services courants
 - Nomination des auditeurs (désistement de l'auditeur nommé en AGA)
 - Budget et suivi des finances
 - Adoption des états financiers
 - Assurances collectives
 - Communiqué du ministère/Orientation budgétaire priorisant les salaires
 - Procédure de gestion financière

• Projet de relocalisation l'Archipel de L'îlot

- Achat immobilier, signataires
- Vérifications diligentes/Contrats : architecture, ingénierie, arpentage, avocat, notaire, groupe de ressources techniques
- Contrats : Assurances, internet, système de sécurité, informatique
- Demandes de permis
- Demandes de fonds et redditions de comptes
- Suivi des démarches

• Visibilité/Suivi

- Conférence de presse et entrevues
- Semaine de prévention du suicide
- Campagne nationale en prévention du suicide
- Défi Joue Don
- Prix d'excellence du réseau de la Santé et des Services sociaux
- Remerciements

Lors de l'AGA 2022, soulignant le prix d'excellence du réseau de la Santé et des Services sociaux octroyé à L'îlot, une motion de félicitations fut adressée par Mme Francyne Doré, présidente, à l'ensemble du personnel de L'îlot pour son travail exceptionnel.

LE PERSONNEL

Généralement quatre personnes s'occupent 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 2022-2023, il y a eu beaucoup de mouvements dans cette équipe de direction. Mme Sylvie Picard agit en tant que directrice générale. Mme Catherine Labarre, gestionnaire clinique, a quitté ses fonctions à la mi-septembre 2022. Ce poste est actuellement comblé par Mme Hélène Dufresne, qui est par ailleurs en congé de maternité jusqu'en septembre 2023. Mme Paola Olano occupe le poste d'adjointe-clinique par intérim. Mme Caroline Martineau a occupé le poste de Coordinatrice RH et finances jusqu'en septembre 2022. Le poste a alors été comblé, mais est redevenu vacant à partir du 16 février 2023.

Plusieurs intervenant.es contribuent à des tâches de soutien telles que la garde clinique, la gestion et la garde des horaires, les réparations mineures, les achats de denrées, etc.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe de direction a eu recours à des consultants et services externes : M. André Laverdure CPA, auditeur (Firme Bastien Laverdure); Mme Sylvie Roussel, support comptable; Mme Fanny Parent, support administratif; M. Michel Saint-Cyr, consultant stratégique; M. Guy Dalphond, formateur MPO; M. Ghyslain

Vermette, consultant RH; M. Claude Éthier, Intégratik/bases de données; L'équipe du groupe de ressources techniques (GRT) Bâtir son quartier; L'équipe de la firme d'architecture Rayside Labossière; Mme Pascale Boutin-Guertin, mise en page/ rapport annuel; M. Félix Vaillancourt, mutuelle de prévention TELUS Santé; M. Paul Cooke, Excellence télécom; La firme MonTechnicien, soutien informatique; M. Philippe Niaulin, Connectic Cut; le service de traiteur Centre SCAMA; M. Jean-Pierre Bozec, Les Peintures 90 inc. ainsi que le personnel de la compagnie Bye Bye Dust, entretien ménager.

En date du 31 mars 2023, pour dispenser les services de crise, de prévention du suicide et de prévention de l'homicide, 34 intervenants psychosociaux occupent l'équivalent de 35 postes à temps complet. Toutes et tous mettent l'épaule à la roue pour assurer les services 24/7 et ont travaillé plus que leurs heures habituelles tout au long de l'année.

Les personnes suivantes font partie de la liste de rappel et peuvent détenir un poste à temps partiel. Elles sont habilitées à remplacer le personnel régulier à différentes fonctions : mesdames Molianne Boisjoli-Asselin, Fichela Chéron, Chloé Fournier, Leidys Guerra Aldana, Daphné Julien, Marilyn Legault, Alysandre Robert, Casandra Soccio, Jessica Tremblay et Émilie Valade ; messieurs Cicéron Léonard, Jean Yvener Pierre et Robert Cristian Martalogu.



RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES SELON LES SERVICES AU 31 MARS 2023

SERVICE D'INTERVENTION/LIAISON

3,5 postes (équivalent temps plein) - Accessibilité 24/7

Daphné Julien, Fabrice Lattaro, Alexane Sénéchal, Julie St-Onge

L'intervenant.e dédié.e 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.trices et répond aux besoins de consultation des partenaires.

SERVICE D'INTERVENTION DANS LE MILIEU

Évaluation: 3 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires

Anas Khamlichi et autres
(Laurie Aubin-Hamel, Molianna Boisjoli-Asselin, Émilie Valade...)

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

Suivi régulier : 5 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires

Suivi étroit pour la personne à potentiel suicidaire élevé : financement pour 1,5 poste (équivalent temps plein)

Suivi régulier et suivi étroit :
Laurie Aubin-Hamel, Andreea Iordache, Marilyn Legault, Sabrina Prigent-Simoneau, Alysandre Robert, Casandra Soccio, Richard Tardio-Forget, Corinne Viau et autres

Ces deux services sont offerts par l'équipe de suivi qui se déplace dans la communauté. Les intervenant.es soutiennent la personne dans l'accomplissement de son plan d'intervention afin de reprendre le contrôle sur sa situation. Les intervenant.es travaillent de concert avec les proches et les professionnels impliqués auprès de la personne.

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 (6 LITS)

8,75 postes (équivalent temps plein) - Double présence

Sophie Bélanger, Jessika Édouard, Tania Jean-Paul, Cicéron Léonard, Anne-Catherine Morel et autres

Équipe de nuit :

Protais Pentecôte Ayina, Jemima Leya Balongi, Fichela Cheron et autres

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

SERVICE PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

5,25 postes (équivalent temps plein) - Simple présence

Isabelle Constantineau-Lafrance, Roch Duval, Chloé Fournier, Leidys Guerra Aldana et autres

Équipe de nuit :

Protais Pentecôte Ayina, Jemima Leya Balongi, Fichela Cheron et autres

L'intervenant.e dédié.e à la ligne de prévention du suicide intervient en tout temps auprès de toute personne préoccupée par le suicide. Il/elle estime la situation et fait intervenir immédiatement les services d'urgence en cas de besoin. Il/elle 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.

L'ADMINISTRATION ET LA GESTION

LES RESSOURCES HUMAINES

Règles et conditions de travail

L'îlot possède des politiques et règles (manuel de l'employé, cahier de postes, politique contre le harcèlement...) concernant les conditions de travail en respect des Lois et des normes. Ces règles et politiques sont bonifiées régulièrement. Dans le but de protéger son personnel, L'îlot est inscrit à une Mutuelle de prévention en santé et sécurité au travail. Annuellement, des vérifications et des mesures sont mises en place pour prévenir tout accident du travail. En respect de nos obligations, nous avons constitué un comité Santé et sécurité et documentons l'identification et l'analyse des risques dans notre milieu de travail. Un code de civilité fut adopté et fut l'objet de formations en début 2022-2023. Une politique de gestion des présences au travail, substituant la politique sur la gestion des demandes de remplacements, fut finalisée en juillet 2022.

Mouvement du personnel

Le taux de roulement s'élève cette année à 82 % (23 départs) pour le personnel régulier à temps plein et à 89 % (17 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. Un réel défi! De ces 40 départs, 22 étaient des personnes ayant moins d'un an d'ancienneté. Le poste de Coordination RH et finances est vacant depuis le 20 février 2023. Le poste de gestionnaire clinique a été comblé depuis janvier 2023 par une personne qui terminera un congé de maternité en septembre 2023. Le poste d'adjoint-clinique est détenu de façon intérimaire par une intervenante chevronnée. Nous avons eu à recruter du nouveau personnel (25) pour pallier aux départs durant

l'année. Nous sommes sans cesse en recrutement et avons un déficit de plusieurs postes à combler, principalement pour les quarts de nuit.

Le Programme Opération Main-d'œuvre du MSSS, qui permet l'embauche de personnes non admissibles à des ordres professionnels dans des disciplines de santé mentale et de relations humaines, ajoute à l'exode des travailleurs.euses vers des postes dans le réseau public. La pénurie de main-d'œuvre est très présente partout où le présentiel est sollicité. Conscient des risques de rupture de services au sein des centres de crise du Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux a octroyé, en janvier 2023, un financement récurrent spécifique à la consolidation de ces centres.

En respect des capacités organisationnelles, la direction, appuyée par son conseil d'administration, a opté pour des hausses salariales à répétition en 2022-2023. D'autres mesures de rétention telles que les assurances collectives, l'équité salariale, le régime volontaire d'épargne-retraite, la formation continue, la supervision, le support clinique, entre autres, s'ajoutent aux conditions de travail afin de favoriser le recrutement et la stabilisation des équipes.

Lorsque les finances le permettent, une allocation sous forme de Boni REER est remise au personnel régulier. Ce fut le cas en 2022-2023.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché **311** employé.es.

Catégorie	2021-2022				2022-2023			
	Employés(es)	Départs	Taux de roulement	Embauches	Employés(es)	Départs	Taux de roulement	Embauches
Régulier Temps plein	28	9	32 %	28	28	23	82 %	25
Partiel/Liste de rappel	19	14	74 %		19	17	89 %	

Malgré la pénurie de main d'œuvre, les services de L'îlot se sont maintenus dans leur intégralité à l'aide des moyens suivants :

- Élaboration d'un plan de continuité des services;
- Ententes avec des partenaires (Suicide Action Montréal et Centre de Prévention du Suicide de Québec) pour pallier aux bris de services en cas de nécessité. Nous n'avons par ailleurs pas eu à y recourir;
- Formation systématique des intervenant.es à tous les postes;
- Implantation d'un outil de gestion des horaires interactif et accessible 24/7 sur le web (Agendrix);
- Délégation de la gestion des horaires et de la garde des horaires à du personnel ciblé;
- Garde clinique 24/7;
- Flexibilité des horaires (demi-quarts, possibilité de présence simple la nuit, rémunéré à taux et demi, possibilité d'intervenir à partir du domicile la nuit pour le service téléphonique de prévention du suicide);
- Réunions d'équipe en mode hybride;
- Télétravail possible pour une jeune maman gestionnaire;
- Temps supplémentaire;
- Embauche de consultants externes (comptabilité, paie).

Développement des compétences

L'intervention de crise demande de la connaissance clinique, de la polyvalence, des nerfs d'acier ainsi qu'une capacité d'accueil sans égal. À L'îlot, les demandes se multiplient et les problématiques se complexifient année après année. Cette lourdeur se résume par une gestion quotidienne du risque. C'est pourquoi le support clinique et le développement des compétences prennent une place importante au sein de l'organisation.



LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

L'îlot respecte les standards de qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière de services de crise :

- Des outils cliniques reconnus et adaptés au contexte d'intervention de crise dans le milieu sont utilisés
- Le nouveau personnel est accueilli avec un programme de formation complet;
- Nous offrons à nos intervenant.es des activités de formation et de mise à jour des compétences axées sur les problématiques rencontrées et sur les pratiques probantes;
- Il y a supervision des intervenant.es par des professionnels compétents durant la période probatoire et après la probation;
- La consultation clinique est accessible aux intervenant.es en tout temps (i.e.24/7);
- Les intervenant.es ont accès à des outils de partenariat mis à jour;
- L'îlot dispose d'équipements technologiques adéquats.

En 2022-2023, une large partie de la formation fut offerte afin de soutenir l'intégration des 25 nouveaux employés. L'offre des formations externes a été moins accessible et les formations obligatoires portant sur les bonnes pratiques

LA PANDÉMIE

En 2022-2023, les mesures mises en place pour assurer la sécurité de notre personnel et de notre clientèle ont été maintenues. Toutes les chambres sont privées et meublées d'un téléviseur et d'une table pour prendre les repas. La cuisine est convertie en espace protégé de distribution de repas et de médicaments. Les bureaux des intervenant.es sont subdivisés et séparés par des panneaux de plexiglas. Le salon fait office de bureau d'intervention. Tous les postes de

en intervention de crise et en prévention du suicide ont été privilégiées. À ces formations, 3 autres formations prescrites se sont ajoutées. Il s'agit de la formation portant sur la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (LPP), de la formation DEBA sur le dépistage et référencement en dépendance ainsi que la formation provinciale sur l'estimation et la gestion du risque d'homicide. Afin de soutenir le travail de supervision et le suivi des probations, une intervenante chevronnée de L'îlot fut désignée à cette tâche à raison de 14 heures par semaine. Nous avons assisté au congrès National de Prévention du suicide. Une répondante a participé à la formation Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR). Lors de son embauche, le nouveau Coordonnateur RH et finances a bénéficié d'une formation d'appoint et d'un accompagnement soutenu d'une durée de quatre semaines. L'ensemble du personnel a reçu une formation portant sur la civilité au travail. La direction a participé à des formations portant sur divers fonds, sur la loi 25 (protection des renseignements personnels) et sur la gestion statistique de nos bases de données Intégratik. À ces formations s'ajoute la tenue régulière de réunions d'équipe axées sur les enjeux organisationnels et cliniques.

Le nombre d'heures associées à la formation correspond à 2 141 h pour l'année 2022-2023. Les frais totaux de formation ont représenté 3,6 % de la masse salariale et se sont élevés à 58 852 \$.

travail sont munis d'un ordinateur personnalisé. Le port du masque dans les espaces communs et le lavage des mains dès l'entrée ont été maintenus tout au long de l'année. Le ravitaillement d'équipements sanitaires, l'utilisation de services de traiteurs, l'ajustement du plan de continuité des services en contexte de pandémie, les demandes financières et redditions de compte pour des fonds Covid, etc. se sont ajoutés, encore cette année, à la gestion régulière.

LE BÂTIMENT

Ayant appris que notre locateur prévoyait vendre ses bâtiments et son terrain dans un avenir rapproché, L'îlot a entrepris, depuis quelques années, des démarches dans le but de se relocaliser.

Devenir propriétaire fut alors le choix des administrateurs et le projet de relocalisation L'Archipel de L'îlot a été entrepris.

Puisque le déménagement doit avoir lieu avant le 30 juin 2025, nous avons cherché à éviter le plus possible les dépenses attribuables à l'immeuble loué. Outre l'entretien et les réparations nécessaires à la continuité de nos services, seul le rafraîchissement de la peinture dans tout le bâtiment a été réalisé en 2022-2023.

Plusieurs démarches ont eu lieu cette année en lien avec le projet de relocalisation L'Archipel de L'îlot :

- Demandes financières et redditions de comptes (Programme fédéral en itinérance Vers un Chez-Soi; Fonds de rayonnement des régions 2021-2022 et 2022-2024; Fonds de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale (PRDS); Ville de Laval et Centre de bénévolat Moisson Laval (Fonds Covid); Fonds initial Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL); Programme habitation abordable Québec (PHAQ); Fonds du Grand Mouvement (Desjardins); Fonds fédéraux de Relance des services communautaires; Prêt provenant du Fonds d'acquisition de Montréal.);
- Participation sur invitation au Sommet de l'habitation 2022/ Discussion du projet L'Archipel avec des représentants du bureau de l'urbanisme, des députés lavallois, des conseillers municipaux, des maires, des partenaires...
- Contrat officialisé avec le Groupe de ressources techniques (GRT) Bâtir son Quartier;
- Contrat officialisé avec la firme d'architecture Rayside Labossière;
- Visite d'un autre bâtiment pour relocaliser l'îlot (pour avoir une option alternative);
- Mise à jour du portfolio décrivant notre projet de relocalisation;
- Visite de Mme Céline Haytayan députée provinciale de Laval-des-Rapides;
- Rencontres de suivi avec le vendeur, prolongations de la promesse de vente, négociation et ajustement de l'acte de vente ;
- Rencontre avec le bureau de l'urbanisme (sélectionné par la ville de Laval pour obtenir un accompagnement du service de l'urbanisme dans nos demandes de permis);
- Révision des plans dans l'optique de réduire les coûts de réfection du bâtiment construit et à construire;
- Négociation et entente avec la firme d'architecture Rayside Labossière pour un travail en co-construction avec les contracteurs dans l'exécution des travaux;
- Échanges hebdomadaires statutaires avec le Groupe de ressources techniques (GRT) et différents acteurs;
- Recherche de soumissions et signatures de contrats avec les professionnels (Vérification diligente : arpenteur, matières règlementées, étude géotechnique, ingénieur électromécanique, ingénieur en structure et travaux civils. Services : notaire, avocats, assurances, fournisseur internet, système de sécurité, support informatique, téléphonie,
- Rencontres avec les fonctionnaires de la Société d'habitation du Québec (SHQ) dans le but de bonifier le financement accordé du Programme habitation abordable Québec (PHAQ);
- Réunion de démarrage avec l'ensemble des professionnels au dossier;
- Achat du bâtiment le 29 mars 2023 (résolutions, transfert de fonds, démarches chez le notaire, signatures);
- Négociation du bail de location d'un espace dans le bâtiment vendu avec le vendeur (résolutions, démarches chez le notaire, signatures);
- Dépôt des plans de l'Archipel au bureau de l'urbanisme pour demande de permis;
- Demande de permis d'occupation;
- Demande d'exemption de taxes foncières à la ville de Laval;
- Évaluation du risque réputationnel de L'îlot pour le prêteur du Fonds d'acquisition de Montréal (visite d'un représentant du Fonds FTQ);
- Entente de prêt du Fonds d'acquisition de Montréal (résolutions, démarches chez le notaire, signatures);
- Rencontre avec Mme Édith Boisvert, journaliste au Courrier Laval pour présentation du projet L'Archipel de L'îlot;
- Démarches avec la Chambre de commerce de Laval pour réduire l'enfouissement de matières liées à la construction : disposition des biens et matériaux de démolition provenant de projets de la ville de Laval;
- Démarches avec un lobbyiste et conseiller stratégique en projets d'hébergement;
- Visite des lieux avec les fournisseurs de services dans le but de planifier les installations;
- Démarches de fin d'année (recherche des factures liées au projet avant le 31 mars 2023, rapports et redditions de comptes).

L'ÉQUIPEMENT

Bases de données

En 2022-2023, nous avons poursuivi notre collaboration avec la firme Intégratik pour la création de bases de données adaptées à nos services. Les bases de données ainsi créées se veulent des outils d'intervention appuyant, sans papier, le travail des intervenant.es en temps utile.

Téléphonie

Notre système téléphonique est désuet. Pour prolonger sa durée de vie jusqu'au déménagement et garantir un service téléphonique sans interruption, nous avons en backup, un appareil identique, reconditionné et configuré à l'identique. En cas de bris, il peut être installé rapidement. Un système d'enregistrement des appels est intégré aux lignes des services de crise et de prévention du suicide. L'achat d'un système téléphonique moderne et adapté à nos besoins fait partie intégrante de notre projet de relocalisation. Une estimation des coûts a été faite en ce sens, justifiant la préparation de demandes financières.

Informatique

Sans être en mesure d'attendre notre relocalisation et suivant un appel de soumissions lancé par les administrateurs auprès de firmes de soutien technique, une bonne moitié de l'année fut consacrée à mettre à niveau notre parc informatique. Le service 24/7 de technicien informatique (TI) par la firme MonTechnicien a débuté le 17 mai 2022.

Démarches faites :

- Analyse des besoins en équipements;
- Soumissions;
- Achats d'ordinateurs;
- Mise à niveau des ordinateurs conservés (ajout de mémoires et reconfiguration);
- Utilisation de routeurs sécurisés;
- Achats de serveurs et de dispositifs de protection énergétique et de sauvegarde;
- Installation des bases de données clientèles en collaboration avec la firme Intégratik;
- Essais préimplantation;
- Installation et bascule des serveurs (20 octobre 2022);
- Installation de câblages essentiels (11 janvier 2023);
- Installation de deux unités Wifi performantes (12 janvier 2023).

Ces transformations ont été gérées par la direction et il n'y a pas eu d'interférence avec les services d'intervention. Toutefois, les volets administratifs ont subi des aléas (enjeux d'accès aux adresses courriels, difficultés de connexion aux serveurs, incapacité à installer le logiciel comptable, perte de données comptables nouvellement compilées et obligation de refaire le travail, etc.).

Mobilier

Outre le remplacement de certains articles brisés ou désuets, il n'y a pas eu d'achat particulier cette année. En ce qui concerne le projet de relocalisation, L'îlot a bénéficié de meubles de bureau en bon état, laissés par le vendeur de l'immeuble que nous avons acheté. De plus, grâce à l'initiative de la Chambre de commerce de Laval, L'îlot pourrait avoir accès à du mobilier devant être disposé, provenant de site faisant l'objet de démolition.

LE FINANCEMENT

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

- Le budget 2022-2023 a été établi, analysé et adopté par le conseil d'administration;
- Toute modification à ce budget a été soumise au conseil;
- La direction a exercé un suivi serré des dépenses;
- La procédure de gestion financière a été appliquée;
- Les principes comptables ont été observés et nous nous sommes soumis aux recommandations de la firme indépendante Bastien Laverdure, comptables agréés, qui a effectué notre audit jusqu'en juin 2022.

Notre principal bailleur de fonds est le CISSS de Laval. Des montants récurrents provenant du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), 70 % nous sont attribués à la mission globale. L'autre 30 % est demeuré en ententes pour activités spécifiques. Notre demande de transfert pour intégrer à la mission globale l'entièreté de ces sommes nous a été accordée. En effet, à compter de l'année 2023-2024, les sommes récurrentes en prévention du suicide seront intégrées à notre mission globale.

La Direction du programme de santé mentale et dépendance (DPSMD) du CISSS de Laval nous octroie aussi une somme

récurrente depuis cinq ans en soutien aux arrimages des services d'intervention de crise. Ces montants font l'objet de redditions de compte distinctes.

Depuis janvier 2023, en réponse aux risques de rupture de services dans les centres de crise du Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux a bonifié le financement de ces derniers sous forme d'ententes pour activités spécifiques du PSOC. Ces sommes font aussi l'objet de redditions de compte distinctes.

Les membres de l'Association lavalloise de parents et d'amis pour le bien-être mental (ALPABEM) ont collecté et distribué des articles (cadeaux) destinés à la clientèle de L'îlot. Cette activité a pour but de témoigner à la personne en situation de crise qu'il y a des gens qui pensent à elle durant la période difficile qu'elle traverse. En décembre 2022, L'îlot a été la seule organisation ciblée par cette démarche.

Dans le cadre de la 33e semaine de prévention du suicide, L'îlot a participé à une activité bénéfique destinée à l'Association québécoise en prévention du suicide (AQPS). Le Défi Joue Don avait lieu à Laval au Randolph pub ludique, dimanche le 5 février 2023. Une somme de 4 000 \$ fut remise à L'îlot pour l'occasion.



Cette année encore, 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 à l'égard de ces familles.

Nous sommes inscrits à CANADON afin de recueillir des dons à partir de notre site internet.

LA RELOCALISATION PROJET L'ARCHIPEL DE L'ÎLOT

Le Fonds de lutte à la pauvreté et à l'exclusion géré par la ville de Laval a octroyé à l'Îlot un budget nous permettant de nous faire accompagner par un chargé de projet, un groupe de ressources techniques ou d'autres professionnels durant trois ans afin de mener à bien notre projet de relocalisation. Les dépenses associées et la reddition de comptes furent complétées.

Le fonds de rayonnement des régions 2021-2022 a soutenu L'Îlot dans les étapes de préachat (étude de faisabilité et vérification diligente). Les dépenses associées et la reddition de comptes furent complétées.

Une demande au fonds de rayonnement des régions 2022-2024 fut transmise cette année. Leur réponse favorable a soutenu L'Îlot dans l'acquisition de l'immeuble qui abritera l'Archipel de L'Îlot.

Ayant obtenu des fonds exceptionnels donnant droit à des projets immobiliers, le comité de sélection des projets pour le programme fédéral Vers un chez soi a décidé de soutenir le projet l'Archipel de L'Îlot comme contributeur à la prévention de l'itinérance. Leur réponse favorable a soutenu L'Îlot dans l'acquisition de l'immeuble qui abritera l'Archipel de l'Îlot.

Il y a eu élaboration et ajustements répétés d'une demande d'aide financière au Fonds du Grand Mouvement (Desjardins). Ce fonds a décidé de soutenir notre projet qui permettra de

bonifier nos services.

Nous avons présenté une demande d'aide financière aux Fonds de relance des services communautaires. Ces fonds fédéraux sont administrés par Centraide. Le financement accordé permettra de financer les infrastructures téléphoniques et informatiques du nouveau site de L'Archipel de L'Îlot.

Nous avons présenté une demande au nouveau programme de la Société d'habitation du Québec (SHQ), le Programme habitation abordable Québec (PHAQ), et nous avons été sélectionnés. Toutefois, une fois admis, il semblerait que nos services ne répondent plus aux critères et la subvention accordée s'est réduite comme peau de chagrin. Le montage financier est devenu incomplet et ce manque à gagner met en péril la réalisation de notre projet. Nous œuvrons depuis à faire connaître nos enjeux. Plusieurs démarches furent entreprises auprès de la SHQ à ce sujet.

Plusieurs demandes furent transmises à la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL). L'hébergement d'urgence ne fait plus partie de ses critères de sélection. Seuls les services d'hébergement de plus de trois mois sont admissibles. Une demande de financement initial fut transmise et accordée pour déboursier les frais de certains professionnels. Ce financement est limité et ne permet nullement de compléter le montage financier du projet.

Plusieurs autres demandes ont été préparées et transmises, en vain, à divers programmes et services.

Nous avons conclu une entente de prêt avec le Fonds d'acquisition de Montréal (FAM). Administré par le Fonds de solidarité de la FTQ, ce prêt d'une durée de 2 ans, permet d'obtenir de la liquidité pour les projets immobiliers, en attente de l'entrée des fonds provinciaux et fédéraux prévus au projet.

À ce jour, sur le plan financier, la moitié du chemin vers l'Archipel de L'Îlot a été accompli. Nous espérons pouvoir nous rendre à destination.



LE SOUTIEN (SPÉCIAL COVID)

La Covid a entraîné son lot de contraintes et de mesures à mettre en place et à respecter. Les enjeux de santé mentale et de détresse chez la population ont subsisté bien au-delà des premières vagues de Covid. Les fonds provenant de la Santé publique Canada/Fonds Covid-19 (prévention du suicide) ont permis de déboursier les frais salariaux additionnels lors de la relocalisation de notre service d'hébergement de crise en 2021-2022. Ils sont cités ici car ils furent l'objet de reddition de comptes dans l'année 2022-2023. Les fonds de la Santé publique du CISSS de Laval/MSSS-Fonds Covid-19 (prévention du suicide), reçus en 2021-2022, furent l'objet d'un report pour 2022-2023 et ont permis de financer les services.

Le CISSS de Laval et la Croix-Rouge canadienne ont permis, tout au cours de l'année, de nous procurer des produits sanitaires et des tests de dépistage sans frais. Ces contributions furent appréciées.

Services courants

- Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- Arrimages des services d'intervention de crise (Direction Santé mentale et dépendance)
- Entente pour activités spécifiques/Support aux centres de crise 24/7 (PSOC)
- Fonds Covid-19 (Santé publique canadienne/reddition de compte, Santé publique du CISSSL)
- Dons

Projet relocalisation l'Archipel

- Soutien aux initiatives en développement social/Fonds de lutte à la pauvreté
- Programme fédéral en itinérance Vers un chez-soi
- Fonds de rayonnement des régions 2021-2022 et 2022-2024
- Fonds du Grand Mouvement
- Programme habitation abordable Québec (PHAQ)
- Soutien Covid 19/Ville de Laval-Centre de bénévolat moisson Laval
- Fonds de relance des services communautaires
- Financement initial Société canadienne d'hypothèque et de logement
- Fonds d'acquisition de Montréal (prêt)

Avec la participation financière de :



Québec

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec

Ministère des
Affaires municipales
et de l'Habitation

Québec



Gouvernement
du Canada

Desjardins



Ministère de la Santé
et des Services
sociaux

Québec

LES PARTENAIRES

Ententes de collaboration

Annuellement, nous répondons aux demandes de plus de 250 intervenant.es différent.es provenant de quelque 40 organisations. L'efficacité de nos services doit débiter 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 soutenons les personnes inscrites au programme Sentinelle lorsque des personnes vulnérables sont détectées.

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 de l'absence de personnel bilingue à ce centre.

Seule organisation lavalloise pouvant offrir de l'hébergement de crise aux hommes ou un service de suivi rapide auprès des personnes volontaires à risque élevé d'un passage à l'acte homicide, L'îlot est un partenaire de choix pour prévenir l'homicide conjugal.

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 (LPP) 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 leurs décisions en contexte de risque immédiat et de refus de collaboration. Un protocole d'entente est en cours de signature à ce sujet.

Nous effectuons une rétro-information et communiquons des références personnalisées aux services appropriés. Nous nous adaptons aux besoins de nos principaux partenaires. 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 web, nous place en première loge. Pour y répondre, L'îlot s'est doté d'une ligne dédiée aux médecins dans le but de les soutenir immédiatement lorsqu'ils sont confrontés à des situations de risque élevé de dangerosité suicidaire et homicide chez leur clientèle.

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier peut mettre en lien ces personnes avec les intervenant.es 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-Info social du CISSS de Laval. La population ayant besoin de services de crise peut, en tout temps, composer le 811 / option 2. Ce service répondra aux besoins de la personne ou, lorsque nécessaire, fera une référence à nos services.

Le plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM) salue la contribution des Centres de crise ainsi que leurs pratiques. Plusieurs mesures s'adressent toutefois au réseau public. Sur le territoire lavallois, le CISSS de Laval a été retenu par le MSSS via son Institut de la pertinence des actes médicaux (IPAM) pour la mise en place de trois projets vitrines qui verront le jour en 2023-2024 :

- Équipe spécialisée d'intervention rapide et de relais dans la communauté
- Traitement intensif bref à domicile (TIBD)
- Unité d'intervention brève (UIB) en psychiatrie (6 lits)

Deux de ces différents services publics, financés par le MSSS, s'apparentent aux services offerts par L'îlot et ce, autant par leurs clientèles desservies que par leurs modalités. C'est du « copier-coller ». Nous avons été invités à nous joindre au comité d'implantation de ces projets. Nous serons amenés à modifier nos pratiques pour éviter la duplication de services. Après plus de 21 ans de services, nous aurions apprécié être directement ciblés par le ministère (IPAM) et financés dans ce sens. Mais ces sommes ne descendront jamais vers le communautaire. Dans un contexte de pénurie de main d'œuvre, il y a de fortes chances de voir migrer notre personnel vers le réseau public, mieux financé. Nous espérons que ce ne sera pas le cas et que nous réussirons à faire croître notre organisation et ses pratiques probantes, développées par elle.

Au fil des ans, L'îlot a toujours démontré son intérêt à participer aux transformations du réseau public de la Santé et des Services sociaux et à contribuer à la qualité des soins et des services pour le mieux-être de la population lavalloise.

Activités d'arrimage et 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, la gestionnaire clinique et l'adjointe clinique sont généralement impliquées au sein de plusieurs comités.

Pour des raisons de pénurie de main-d'œuvre à l'intervention et à l'équipe de direction, les services à la clientèle, la gestion administrative du quotidien et les démarches de relocalisation ont été priorités, limitant les activités d'arrimage et de représentation en 2022-2023.

Avant son départ, la gestionnaire clinique s'est investie auprès de certaines tables et comités de travail. Elle et l'adjointe clinique ont effectué une rétro-information rapide auprès des partenaires lors de situations problématiques afin de maintenir optimale la collaboration entre les différentes instances. L'adjointe clinique par intérim assume cette continuité.

Au-delà des représentations : La transformation sociale... les thèmes abordés

La liste des thèmes abordés serait trop longue à décrire. En voici un aperçu :

La santé mentale des Lavallois; la pénurie de logements et les appuis collectifs à soutenir; la pénurie de main-d'œuvre dans le réseau public et communautaire; la violence conjugale et l'implantation des tribunaux spécialisés; la cyberviolence dans les relations intimes; la violence sexuelle chez les jeunes; le dénombrement et les besoins en services d'itinérance à Laval; la stratégie nationale en matière de prévention du suicide; les services de proximité; l'environnement; l'accès aux services pour tous, l'épuisement, la pauvreté...

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

- Politique régionale de développement social (PRDS)
- Comité de mise sur pieds de services de santé mentale pour la clientèle d'expression anglaise (PRDS)
- Comité Santé et bien-être des hommes (SBEH)
- Présentation des services et du projet L'Archipel à une nouvelle députée provinciale lavalloise
- Agrément CISSS de Laval
- Sommet de l'habitation
- Visite de nouveaux organisateurs communautaires à L'îlot
- Visite d'une nouvelle gestionnaire de la santé publique à L'îlot
- Visite d'un gestionnaire à la direction santé mentale et dépendance et d'une ressource communautaire de l'Estrie : L'îlot organisation inspirante pour la mise sur pied d'un nouveau centre de crise en Estrie.

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

- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) + Congrès national en prévention du suicide + Lancement de la 33e semaine de prévention du suicide + Activité bénéfice
- 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) + Conférence de presse de la nuit des sans abri
- Dénombrement
- 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)
- Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR) Formation + Journée de réflexion + Célébration 25e
- Instance de concertation en santé mentale (Coanimation)
- ALPABEM, Activité de vernissage + Soirées thématiques

COMMUNICATION

Enquête publique

En juin 2022 à Trois-Rivières, L'îlot a participé au volet « représentation et recommandation » de l'enquête publique du coroner ayant eu lieu en 2020, portant sur le décès par suicide de plusieurs personnes. Les spécialistes invités étaient principalement des représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux, des gestionnaires de CIUSSS et CISSS, des médecins, des psychiatres, des avocats, etc. L'îlot avait levé la main voulant démontrer notre utilité en matière de prévention du suicide. Notre témoignage comprenait un résumé de nos services, une rétrospective d'un événement à l'enquête ainsi que la contribution et les innovations que constitue l'apport des centres de crise au Québec en la matière.

Médias

Conférence de presse à la Corporation de développement communautaire de Laval

En septembre 2022, la directrice générale de L'îlot a témoigné des défis que doivent surmonter les organismes communautaires en situation de pénurie de main-d'œuvre. La conférence de presse fut disponible sur YouTube et a fait l'objet d'un article dans le Courrier Laval.

La une du journal Le Devoir

En novembre 2022, la directrice générale de L'îlot a été interrogée par Mme Ysabelle Porter, journaliste au journal Le Devoir, sur les réalités des centres de crise en contexte de pénurie de main-d'œuvre et du risque de coupures de services. L'article a fait la une du journal Le Devoir du 17 novembre 2022. Comme Mme Picard, plusieurs directeurs et directrices des centres de crise y étaient cités.

Le courrier Laval

Le 4 janvier 2023, Mme Édith Boisvert, journaliste au Courrier Laval, visitait L'îlot et s'informait des enjeux de la pénurie de main-d'œuvre et de la relocalisation des services de L'îlot, auprès de Mme Picard.

Site Internet/www.lilotcrise.ca et www.lilotcrisis.ca

En 2022-2023, notre site web fut revampé et il est possible d'obtenir des informations sur L'îlot en plusieurs langues, soit en français, en anglais, en créole, en espagnol et en arabe. L'accès à des formulaires dynamiques de satisfaction, de plainte et autres y est maintenant possible (en français et en anglais). Les donateurs peuvent directement y faire un don et contribuer au développement de nos services et projets. Les personnes intéressées à devenir membre ou administrateur ont accès aux modalités spécifiques. Il y a place pour les affichages de postes. Les rapports annuels s'y trouvent ainsi que la description du projet l'Archipel de L'îlot. Il y a eu 17 779 visiteurs de notre site web en 2022-2023.

Diversité et inclusion

Les valeurs de diversité et d'inclusion sont importantes pour L'îlot. Diverses initiatives ont d'ailleurs été mises en place afin d'assurer un milieu de travail ainsi qu'une accessibilité à ses services pour la population lavalloise qui soient cohérente avec ces valeurs. On peut trouver plus de détails sur le site web de L'îlot.



Prix d'excellence

Le 26 mai 2022, L'îlot a reçu à Québec, des mains des ministres Marguerite Blais et Lionel Carmant, la Mention d'honneur pour le volet « Soutien aux personnes et au groupes vulnérables en temps de pandémie » dans le cadre des Prix d'excellence du réseau de la Santé et des Services sociaux. Seul récipiendaire d'un tel prix pour la région de Laval, L'îlot a accueilli cette reconnaissance avec fierté.



LA CONTINUITÉ, L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE DE NOS SERVICES

L'îlot respecte les standards de continuité, d'efficacité et d'efficience du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière de services de crise:

- Des critères et modalités de référence, de communication et de liaison sont établis avec les différents partenaires du territoire et suivent les besoins du contexte d'intervention de crise;
- Des modalités et outils permettant de protéger et de communiquer des renseignements personnels sont conformes à la LSSSS;
- Des ententes de services, de collaboration et de partenariat sont conclues et mises à jour régulièrement;
- Des moyens visant le partage d'information et la complémentarité des rôles et responsabilités sont mis en œuvre;
- Il y a respect des délais prescrits, des ententes de service, de collaboration et de partenariat;
- Les services de L'îlot s'inscrivent de façon cohérente avec le projet clinique de la Santé et des Services sociaux du territoire.

LES DONNÉES SUR NOS SERVICES DE CRISE

L'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.

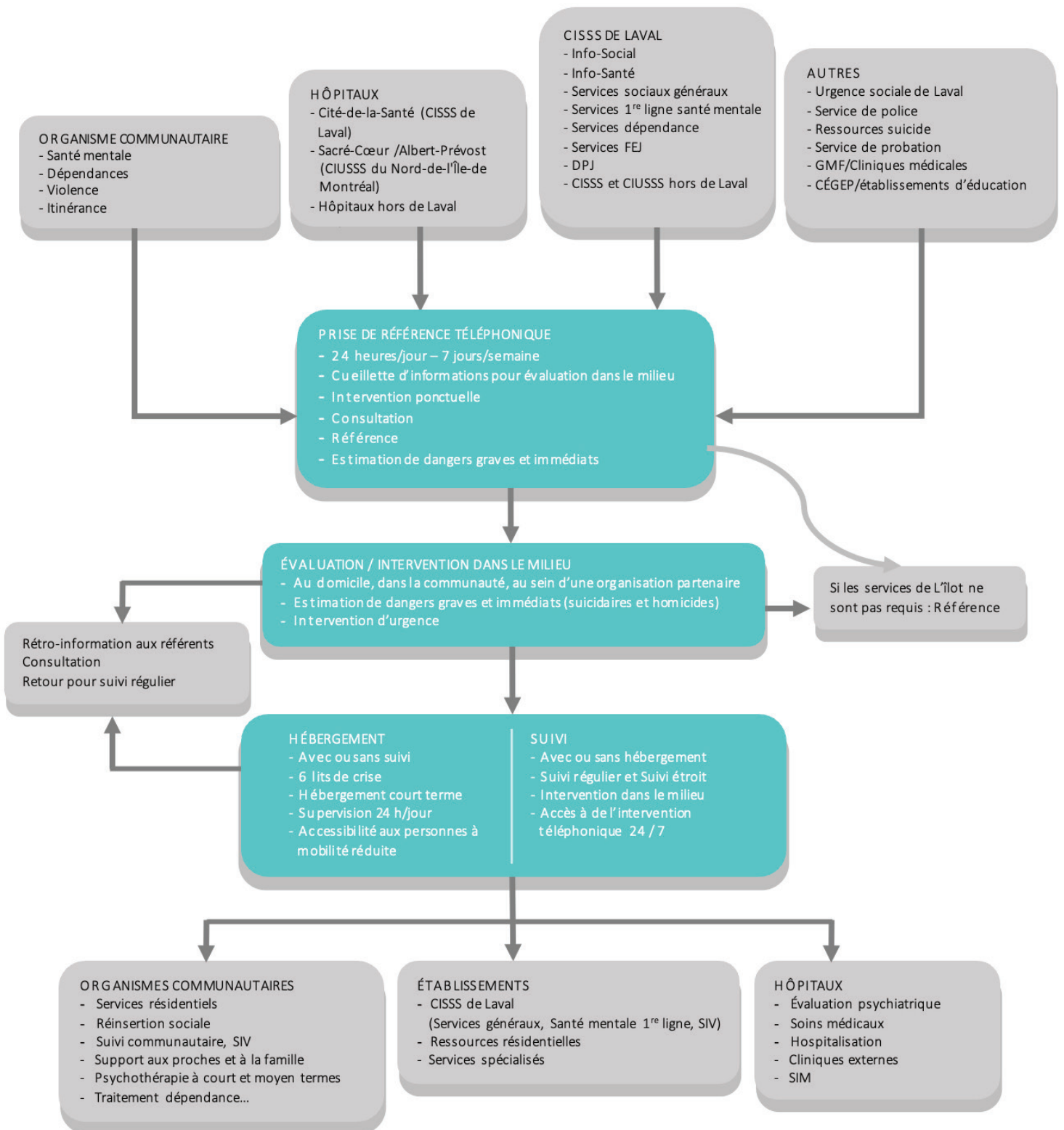
Cheminement de la demande

La demande provient d'un.e intervenant.e de tout type d'institution en contact avec une personne lavalloise en situation de crise. Celui-ci ou celle-ci estime que cette personne a besoin d'une aide rapide, mais ni lui/elle ni ses collègues ne sont en mesure d'y répondre. Il/Elle prend alors contact avec L'îlot où un intervenant.e 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.e transmet ces informations à l'évaluateur.trice de L'îlot qui se rendra au lieu désigné pour estimer la situation, effectuer une intervention, proposer les services les plus appropriés. Il/Elle recommandera un hébergement de crise si un retrait du milieu est privilégié ou remettra à la personne le nom de l'intervenant.e qui assurera l'intervention de suivi pour les sept prochaines semaines ainsi que le numéro de téléphone 24/7 des services de suivi, à utiliser en cas de besoin. Ces interventions se déroulent en face à face, dans un lieu répondant aux normes sanitaires et la personne est amenée à l'hébergement par voie sécuritaire.

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

Organisation des services de crise de L'îlot





Au-delà des activités : Le pouvoir d'agir...

Une série de formulaires dynamiques, en français et en anglais, permettant à la clientèle d'émettre des opinions et des recommandations sur les services de L'îlot sont disponibles sur notre site web. La clientèle des services de crise de L'îlot est invitée à compléter ces formulaires (appréciation, plainte, opinions...) par les intervenant.es qu'elle a rencontré.es. Le message d'accueil de notre ligne 24/7 en prévention du suicide mentionne le lien. D'autres lieux d'expression sont possibles tels les AGA et les accès direct aux intervenant.es et au personnel de l'équipe de direction. Les informations reçues permettent de bonifier et d'adapter nos services aux besoins exprimés de la clientèle.

LES 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 estimer les conséquences possibles (le potentiel de dangerosité, le risque suicidaire, le risque homicide ou le risque de décompensation) et à stabiliser l'état de la personne ou de son environnement humain en lien avec la situation en désamorçant, en soutenant, en enseignant des stratégies d'adaptation pour composer avec la situation vécue. Une orientation vers des services ou des soins plus appropriés peut être privilégiée au besoin. Selon la nature des problèmes présentés, la référence peut être immédiate vers d'autres ressources, soit 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 avec 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

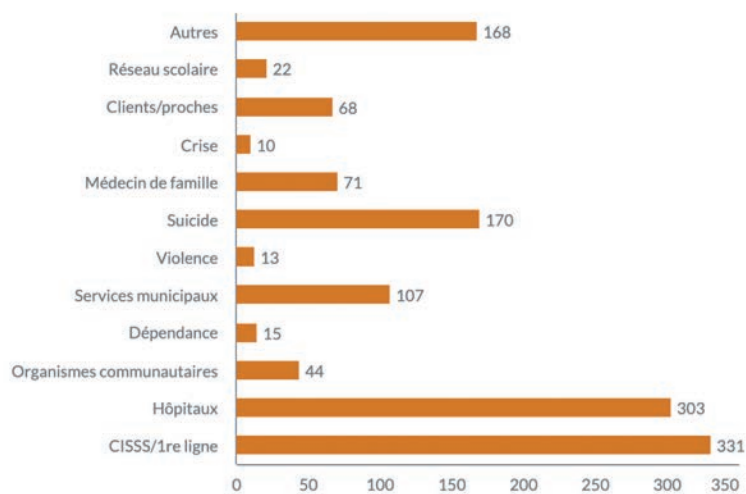
ses problèmes. Bien qu'il soit difficile de tracer un parcours linéaire de cet accompagnement, une fois admise à nos services, la personne sera généralement accompagnée par nos intervenant.es dans les étapes d'apaisement, de sécurisation, de prise de conscience, de mobilisation et de fin de services.

Demandes d'aide reçues

Le nombre d'appels reçus des référents a augmenté de 3 % par rapport à celui de l'an passé. Parmi les 1 322 demandes d'aide reçues de nos partenaires, il y avait 1 044 demandes de services et 276 autres demandes ayant trait principalement à la consultation ou à des demandes d'information. Parmi les 1 044 demandes de services, il y eut 970 nouvelles admissions. Cela représente une hausse de 11 % par rapport à 2021-2022. Les autres demandes ont été réorientées. Durant l'année, 83 personnes de plus ont été desservies, car admises à la fin de l'année précédente. Parmi les personnes nouvellement admises, 5 avaient un potentiel suicidaire élevé et ont reçu un service de suivi étroit, 10 faisaient l'objet d'une entente pour trouble de la personnalité et 1 personne, non volontaire, fut contrainte à se rendre à l'hôpital.

Demandes d'aide traitées	2021-2022	2022-2023
Appels des référents	1280	1322
Autres services	Consultation	106
	Information	165
	Walk-in	7
Demandes de services à la référence	951	1044
Demandes de services refusées (réorientées)	81	74
Nouvelles admissions/ouvertures de dossiers		
Admission générale	859	954
Contexte non volontaire	3	1
Suivi étroit	4	5
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité	4	10
Total des nouvelles admissions	870	970
Personnes admises l'année précédente, dont le traitement s'est poursuivi l'année suivante	97	83
Total des admissions durant l'année	967	1053

Provenance de la demande d'aide	2021-2022	2022-2023
CISSS/Services 1^{re} ligne		
CISSSL/CLSC	78	70
Info-Social (Baisse de 16 % par rapport à 2021-2022)	218	183
Info-Santé	1	3
Guichet d'accès santé mentale (GASMA)	32	48
Autres régions	30	27
Total CSSS /Services 1re ligne (Baisse de 8 % par rapport à 2021-2022)	359	331
Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal et autres)		
Hôpital de la Cité-de-la-Santé	214	237
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	43	45
Autres	29	21
Total hôpitaux (Hausse de 6 % par rapport à 2021-2022)	286	303
Autres		
Médecine de famille	87	71
Organismes communautaires	27	44
Services en dépendance	14	15
Services en violence conjugale	21	13
Services municipaux	121	107
Services en prévention du suicide	123	170
Clients/Proches	26	68
Crise (hors Laval)	15	10
Réseau scolaire	10	22
Autres	191	168
Total autres	635	688
TOTAL (Hausse de 3 % par rapport à 2021-2022)	1280	1322



Services rendus

Nous observons que les services de suivi externe constituent une large part des services rendus par nos équipes. 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. Des services, non compilés à des dossiers, ont eu lieu entre l'appel du référent et la première évaluation en face-à-face ou après la fermeture d'un dossier. Ils sont représentés dans le tableau suivant.

Autres services effectués en pré-évaluation et en post-hébergement en 2022-2023

Communications téléphoniques avec la clientèle	1052
Communications téléphoniques avec partenaires	508
Communications téléphoniques avec proches	31
Consultations cliniques	19
Observations	26
Communications écrites	36

Interventions d'urgence en pré-évaluation ou en post-hébergement

Type	LPP/ P-38.001	Reach out	911	Accomp. urgence
Nombre	1	7	5	0

Lieu d'intervention

En 2022-2023, 92 % des interventions de crise (évaluation) se sont déroulées en face à face et 53 % 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.e ou à la demande du client. Afin de mieux protéger notre personnel, nous avons émis des directives préconisant une évaluation à L'îlot lorsque ce risque est identifié. Les dispositions sanitaires en contexte de pandémie en font partie.

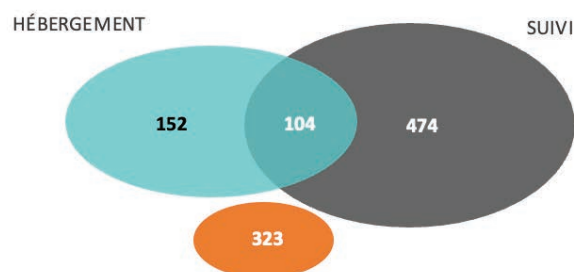
Lieu de la première intervention de crise (évaluation)

Domicile	41,2 %
L'îlot	43,4 %
Lieu public	1,1 %
Hôpital	3,1 %
Organismes communautaires	1,6 %
École	1,1 %
Autres	0,5 %
Téléphone	8 %

Après la première évaluation, un dossier client est créé. Des 1 053 personnes desservies durant l'année, certaines personnes ont été dirigées vers des services mieux adaptés à leur état, d'autres se sont senties suffisamment apaisées pour ne pas avoir besoin de services continus suivant cette première rencontre ou ont préféré utiliser notre ligne de suivi de façon ponctuelle (323). Les rencontres d'évaluation eurent lieu dans des sites respectant les normes sanitaires en contexte de Covid-19, principalement dans les locaux de L'îlot, à l'extérieur ou à domicile avec protection.

En 2022-2023, il y a eu 256 séjours à l'hébergement, dont 104 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 578 épisodes de soins impliquaient des services de suivis externes dont 474 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.

■	Hébergement : 256
■	Hébergement seulement : 152
■	Hébergement + suivi : 102
■	Hébergement + suivi étroit : 2
■	Suivi : 578
■	Suivi seulement : 466
■	Suivi étroit seulement : 8
■	Intervention : 323
■	Sans hébergement ni suivi de crise



Interventions d'urgence

Certaines interventions urgentes ont dû être réalisées, en pré-évaluation, en cours de service ainsi qu'en post-hébergement. Le tableau présenté résume ces types d'interventions pour l'ensemble des services de crise offerts par L'îlot en 2022-2023. Nous avons eu recours aux policiers pour une situation jugée dangereuse dans un contexte de non-consentement (LPP/Loi P-38.001) à 6 reprises. Nous avons recherché activement 26 personnes qui démontraient des risques suicidaires importants (Reach out). Nous avons eu recours au service 911 dans 36 situations. Nous avons été impliqués dans 8 interventions liées aux cellules A-GIR en prévention d'homicides conjugaux. Finalement, nous avons accompagné 4 personnes en situation d'urgence.

Interventions d'urgence en pré-évaluation ou en post hébergement

Type	LPP/P-38.001	Reach out	911/Urgence	A-GIR	Accompagnement d'urgence
Nombre	6	26	36	Consultation 1 Protocole 7	4

Hébergement

Le service d'hébergement offre 6 lits de crise dans des lieux adaptés aux mesures sanitaires. Une chambre est accessible à la personne à mobilité réduite.

Dès l'accueil, la personne résidante est informée du code de vie à l'hébergement ainsi que des mesures sanitaires à respecter. Un protocole anti-insectes indésirables est appliqué. La personne est invitée 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. À tous les jours, elle sera rencontrée par des intervenant.es qui la soutiendront dans ses démarches. Elle a accès à un ordinateur et au réseau Internet.

2021-2022

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1194	53 %	267	5,5 jours

2022-2023

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1343	62 %	256	6,3 jours

Hébergement	2021-2022	2022-2023
1 séjour	203	188
2 séjours	24	28
3 séjours	4	4
4 séjours	1	-
Nombre de séjours durant l'année	267	256
Nombre de personnes différentes	232	220

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2022-2023 a été de 6,3 jours. Le nombre de nuitées a augmenté de 12,5 % par rapport à l'an dernier. Le nombre de séjours s'est élevé à 256 et nous avons hébergé 220 personnes différentes, certaines d'entre elles ayant séjourné plus d'une fois.

Contacts effectués par notre équipe d'intervenant.es résidentiel.les en 2022-2023

Rencontres individuelles avec la clientèle	2039
Observations	2712
Rondes	989
Consultations cliniques	72
Communications écrites	42
Accompagnements externes	7
Communications téléphoniques avec la clientèle	611
Communications téléphoniques avec partenaires	289
Communications téléphoniques avec proches	42
Rencontres avec tiers	17

Interventions d'urgence lors du séjour

Type	LPP/P-38.001	Reach out	911	Accomp. urgence
Nombre	2	1	7	1



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.e désigné.e élabore avec la personne un plan d'intervention et supporte celle-ci à travers ses démarches. Avec son accord, il/elle y implique ses proches 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 en 2022-2023 s'élève à 578. Il s'agit d'une hausse de 12,6 % par rapport à l'an dernier. Il comprend 568 suivis réguliers et 10 suivis étroits, destinés aux personnes à haut risque suicidaire référées par les hôpitaux. Les espaces bureaux furent aménagés de façon à respecter les normes sanitaires. Le télétravail n'ayant pas été retenu comme modalité d'intervention, les interventions eurent lieu en face à face.

Répartition des suivis réguliers et des suivis étroits ayant eu cours pendant la période 2021-2022

Suivi régulier	504	Suivi étroit	9
Durée moyenne	53 jours	Durée moyenne	57 jours

2022-2023

Suivi régulier	568	Suivi étroit	10
Durée moyenne	51 jours	Durée moyenne	56 jours

Contacts effectués par notre équipe d'intervenant.es de suivi en 2022-2023

Rencontres individuelles avec la clientèle	2046
Communications téléphoniques avec la clientèle	3980
Communications téléphoniques avec partenaires	878
Communications téléphoniques avec proches	92
Observations	117
Accompagnements externes	21
Communications écrites	171
Rencontres avec proches	12
Rencontre partenaires	2
Consultations cliniques	19

Interventions d'urgence lors du suivi

Type	LPP/P-38.001	Reach out	911	Protocole A-GIR	Accomp. urgence
Nombre	3	18	24	Consultation 1 Protocole 6	3



LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Portrait

Les données présentées concernent les épisodes de soins durant l'année (1 053).

On constate que quelques personnes ont été admises plusieurs fois durant l'année.

Récurrence des épisodes de soins durant l'année	2021-2022	2021-2022
1 admission	837	878
2 admissions	54	66
3 admissions	6	9
4 admissions	1	4
Nombre d'épisodes de soins durant l'année	967	1 053
Nombre de personnes différentes ayant reçu des services durant l'année	898	957

Sexe 2022-2023

Femme	620	59 %
Homme	421	40 %
Transgenre	12	1%

La proportion selon le genre des personnes admises est la même que l'an dernier.



■ Femmes (59%) ■ Hommes (40%) ■ Transgenre (1%)

Langue d'usage

Bien que nos services soient bilingues, les organisations qui font appel à nous sont majoritairement francophones. Par conséquent, nos interventions se déroulent en grande partie en français. Nos outils promotionnels sont disponibles en français, en anglais, en créole, en espagnol et en arabe. Nous cherchons à intervenir dans la langue d'usage de la personne en difficulté. Certains de nos intervenants parlent plusieurs langues, mais nous avons recours aux services d'interprètes au besoin.

Langue 2022-2023

Français	988	94 %
Anglais	63	6 %
Autres	2	0 %

Groupes d'âge

La courbe de répartition de la clientèle selon l'âge demeure sensiblement la même année après année. Toutes les tranches d'âge adulte sont desservies. Quelques personnes d'âge mineur ont aussi bénéficié de nos services de crise en 2022-2023. Les personnes âgées entre 18-29 ans sont de loin les plus admises à nos services.

Âge 2022-2023

	Nombre	Taux
< 18	14	1 %
18-29	357	34 %
30-39	220	21 %
40-49	180	17 %
50-59	130	12 %
60-69	93	9 %
70 et +	59	6 %

État civil

Type	Nombre	Taux
Célibataire	420	40 %
Divorcé(e)	26	2 %
En couple	250	24 %
Marié(e)	65	6 %
Séparé(e)	105	10 %
Veuf(ve)	28	3 %
Non indiqué	159	15 %

Sources de revenu

Type	Nombre	Taux
Assurance-emploi	82	8 %
Aucune	81	8 %
Autre	10	1 %
CNESST	24	2 %
Conjoint(e)	7	1 %
Économies	18	2 %
Emploi et sécurité du revenu	13	1 %
Famille	25	2 %
Héritage	1	0 %
IVAC	2	0 %
Prêts et bourses	9	1 %
Rente d'invalidité	19	2 %
Retraite	64	6 %
SAAQ	1	0 %
Salarié temps partiel	92	9 %
Salarié temps plein	298	28 %
Sans revenu	25	2 %
Sécurité du revenu	82	8 %
Travailleur autonome	20	2 %
Non indiqué	180	17 %

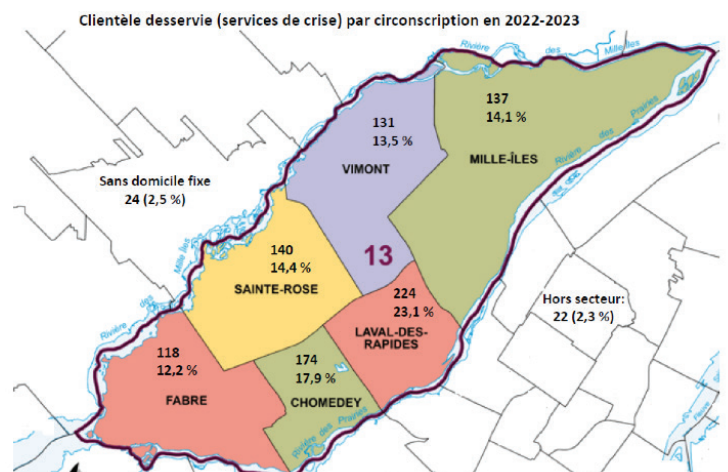
Habitation

Type	Nombre	Taux
Habite seul(e)	279	27 %
Sans domicile fixe	24	2 %
Résidence supervisée	10	1 %
Refuge	11	1 %
Amis	8	1 %
Foyer de groupe/famille d'accueil	3	0 %
Colocation	37	4 %
Avec parents	173	16 %
Avec enfants mineurs	48	5 %
Avec conjoint(e) et enfants	96	9 %
Avec conjoint(e)	130	12 %
Avec adultes de la famille	132	13 %
Autres	16	2 %
Non indiqué	86	8 %

La personne sans domicile fixe (24) et itinérante (11) fait partie de la clientèle desservie.

Mobilité réduite

Oui	32	3 %
Non	1 021	97 %



Profil clinique

Les données présentées concernent les personnes différentes ayant reçu des services durant l'année (957).

Les intervenant.es doivent être outillé.es pour œuvrer auprès d'une clientèle aux prises avec de multiples problématiques. Les problèmes de santé mentale sont présents chez la grande majorité des personnes desservies par L'îlot, qu'elles aient un diagnostic officiel ou pas. À cela, s'ajoutent parfois des problèmes de dépendance et des situations d'itinérance. Nos interventions sont modulées par ces informations afin d'offrir les services les plus adaptés.

Diagnostic 2022-2023

Déficience intellectuelle	8
Schizophrénie (ou épisode psychotique)	14
Troubles de la personnalité	126
Troubles anxieux	67
Dépression	137
Troubles de l'humeur	29
Troubles d'adaptation	45
Stress post-traumatique	10
TDAH	46
Troubles envahissant du développement	3
Troubles liés aux substances	2
Autres	12

Médicament (type)

Analgésique	62
Antidépresseur	593
Antipsychotique	96
Anxiolytique	358
Hypnotique	59
Stimulant	48
Thymorégulateur	38

Nombre de médicament(s) par personne

Méd.	Clients
0	368
1	193
2	165
3	107
4	53
5	22
6	18
8	6
9	4
10	5
11	2
12	1
13	2
16	1



Dépendance

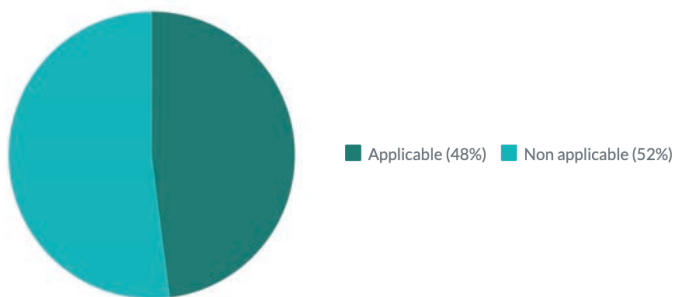
48 % de la clientèle desservie consomme régulièrement des substances causant une dépendance.

Dépendance

Catégorie 2022-2023	
Dépresseur	311
Perturbateur	276
Stimulant	118
Jeu	15
Cyberpornographie	1
Autres	18
Clientèle consommatrice	48 %

Nombre de substances consommées	Nombre de personnes
Pas de dépendance	499
1 substance	276
2 substances	112
3 substances	45
4 substances	15
5 substances	7
6 substances	2
7 substances	1
Total	957

Pourcentage de la clientèle consommatrice



Comportements

Cette année, l'estimation de la dangerosité suicidaire lors de la référence révèle la présence de manifestations d'éléments de dangerosité chez 86 % des personnes référées.

De ces personnes, 69 avaient effectué une tentative de suicide dans les 48 h-72 h avant la référence.

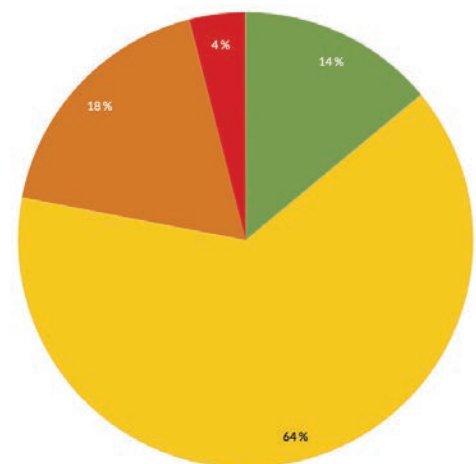
Personnes avec présence de dangerosité suicidaire à la référence

Niveau de dangerosité à la référence

Absence d'indice de danger ou non divulgation	14 %
Indices de danger (faible)	64 %
Danger grave à court terme	18 %
Danger grave et imminent	4 %

Comportements autodestructeurs 48h-72h des personnes admises

Automutilation	55
Idéation suicidaire	489
Projet suicidaire	282
Tentatives	69



Comportements violents et homicides

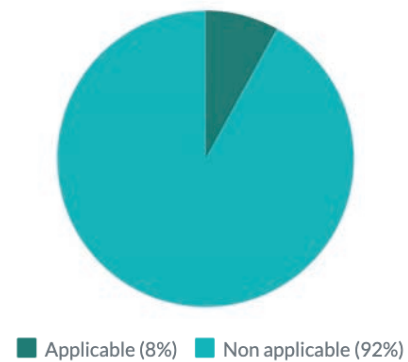
La présence de comportements violents ou homicides a été présente chez 8 % de notre clientèle en 2022-2023. Lorsque nous recueillons les informations auprès de nos référents, nous nous assurons de ces éléments afin d'organiser notre intervention pour qu'elle soit sécuritaire. Les renseignements sur ces types de comportements n'ont donc pas d'impact sur l'admission d'un client dans nos services, mais ils nous préparent à la rencontre. L'îlot intervient auprès des adultes à risque homicide et est identifié comme dispensateur de services de crise auprès des personnes à risque homicide élevé, volontaires aux services d'aide. L'îlot peut accueillir l'agresseur potentiel dans ses moments de détresse afin de permettre une désescalade de la crise et éviter le pire.

Éléments déclencheurs 2022-2023

Accidents	0,6 %
Accumulation de stressseurs	24,8 %
Autre	10 %
Couple (conflit, rupture...)	19 %
Décès d'un proche	3,6 %
Dépendance aux substances	1,9 %
Douleurs chroniques	1,5 %
Études	1,1 %
Famille	11,3 %
Finance	1,9 %
Inconnu	4,5 %
Jeu	0,3 %
Justice	0,8 %
Logement	1,6 %
Maladie physique/handicap	2 %
Médication (arrêt, changement)	1,6 %
Réseau personnel	1,4 %
Travail (conflit, perte)	6,1 %
Victime d'agression	3,4 %
Violence conjugale	2 %
Violence familiale et autres	0,6 %

Comportements 48h-72h (à la référence)	Nombre
Violence verbale	22
Violence physique envers des objets	16
Violence physique envers des personnes	16
Idées homicides	17
Projets homicides	3
Tentative homicide	0
Applicable	8 %

Personnes ayant des comportements violents



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 y a plusieurs événements ou facteurs en cause. 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.



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 d'intervention 24/7 en prévention du suicide 1 866 APPELLE. Ces standards sont en application à L'îlot.

Prévue dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention du suicide, il y a eu en 2022-2023 une première campagne gouvernementale d'une durée de 30 jours, ayant débuté le 31 octobre 2022. Cette campagne visait entre autres à faire connaître les ressources d'aide en prévention du suicide ainsi qu'à sensibiliser l'entourage des personnes à risque d'un passage à l'acte. Cette campagne comprenait une approche complète dans laquelle tous les dispositifs promotionnels étaient utilisés pour communiquer les messages.

LA COLLABORATION

Nous travaillons 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 réseaux de sentinelles dans la détection de personnes à risque suicidaire et dans leurs actions. Au besoin, nous collaborons avec le Centre de prévention du suicide Le Faubourg dans la desserte de services auprès de sa clientèle anglophone.

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier ou le service 911 peut mettre en lien ces personnes avec les intervenant.es de notre ligne 24/7 en prévention du suicide afin d'estimer la dangerosité, offrir un service spécialisé et guider leurs interventions.

Développé par l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) et comme tous les autres Centre de prévention du suicide (CPS) du Québec, nous collaborons étroitement avec les trois CPS sélectionnés (Suicide Action Montréal, CPS de Québec, CPS 02) pour offrir un service de prévention du suicide en ligne lorsque des lavallois sont concernés.

SUICIDE.CA

La pénurie de main-d'œuvre a sollicité l'élaboration d'un plan de continuité des services. Des modalités flexibles ont été implantées, principalement pour les interventions de nuit. Des ententes avec des partenaires (Suicide Action Montréal et CPS de Québec) pour pallier les bris de services en cas de nécessité ont aussi été négociées et divulguées. Jusqu'à présent, nous n'avons pas eu à y recourir.

L'ORGANISATION

Malgré la pandémie et la pénurie de main d'œuvre, nos services n'ont subi aucune interruption en 2022-2023.

L'ensemble du personnel de L'îlot intervient selon l'approche en prévention du suicide basée sur les bonnes pratiques. L'intervenant.e 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.

Les statistiques du service de Prévention Suicide Laval (PSL) 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. Nous utilisons depuis août 2021 une nouvelle base de données. Des ajustements et des bonifications de l'extraction de ces données pour des fins de statistiques ont été réalisés en 2022-2023. Afin de soutenir la qualité des services, un système d'enregistrement des appels fut intégré aux lignes téléphoniques depuis janvier 2022. La formation et la supervision en sont facilitées.

Le service de Prévention Suicide Laval (PSL) possède deux lignes d'intervention traitées par un.e intervenant.e spécialisé.e par quart de travail. En 2022-2023, les appels traités se sont déroulés lors des quarts suivants :

Quart de jour (de 8 h à 16 h 15)	1 996	49 %
Quart de soir (de 16 h à 00 h 15)	1 626	40 %
Quart de nuit (de 00 h à 8 h 15)	455	11 %

Au-delà des services : Le pouvoir d'agir...

Le message d'accueil enregistré invite l'appelant à compléter un formulaire de satisfaction ou à donner tout autre avis ou commentaire sur les services obtenus et souhaités via le site internet de L'îlot. Des formulaires simples, se remplissant en ligne et disponibles en français et en anglais sont mis à la disposition de tous. Les informations reçues permettent de bonifier et d'adapter nos services aux besoins de la clientèle.

LES INTERVENTIONS

4 077 appels traités

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a traité 4 077 appels en 2022-2023, soit une hausse de 19 % par rapport à l'année précédente. Ce service a reçu 2 948 appels, en a fait 935 et en a transféré 194. Les appels faits constituent des suivis auprès de personnes vulnérables, des filets de sécurité, des relances, des signalements ou des appels d'urgence.

Relances et autres actions

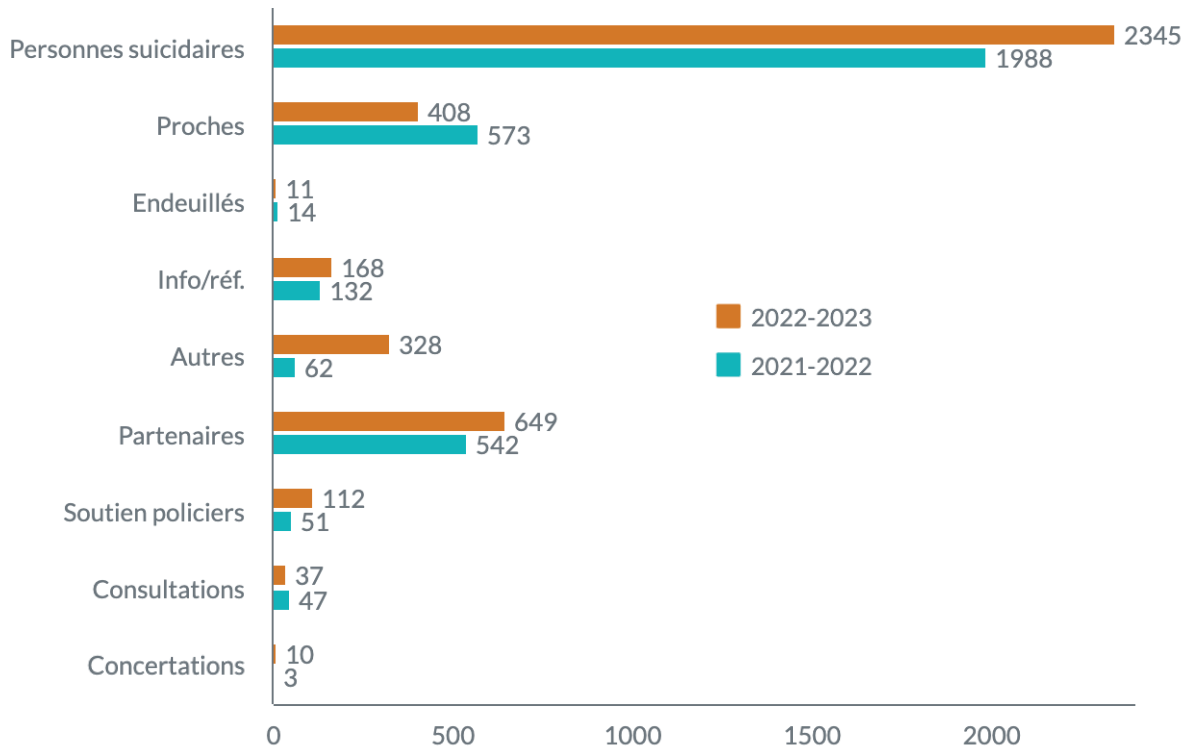
Depuis l'an dernier, nous avons systématisé les relances téléphoniques pour des risques décrits par des proches. En ce qui concerne les interventions auprès des hommes, il y a une grande vigilance pour les demandes d'aide effectuées par leurs proches. Des relances initiées (reach out) par nos intervenant.es auprès de la personne à risque d'un passage à l'acte font maintenant partie de nos actions régulières même si l'appel ne provient pas de la personne elle-même, mais d'un tiers.

	2021-2022	2022-2023
Intervention d'urgence 911	36	48
Intervention d'urgence P-38	8	7
Signalement DPJ	-	5
Rétro-information	30	125
Filet de sécurité	3	17
Appels convenus	25	75
Relances autorisées	95	231
Relances initiées (Reach out)	42	99
Références	43	173

Catégories d'appels traités

Les personnes préoccupées par le suicide sont des personnes suicidaires, leurs proches, des personnes endeuillées par un suicide ou des intervenant.es 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.

Certaines personnes (328) voulant rejoindre L'îlot ou d'autres établissements ont transité par le service Prévention suicide Laval. Ces appels ont l'avantage de donner, de vive voix, des réponses à leurs questions.



LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

La clientèle pouvant garder l'anonymat, seules certaines informations sur le profil de la clientèle sont accessibles. Même si nos services couvrent toutes les catégories d'âge de la population de Laval, ce sont principalement les adultes qui appellent. En 2022-2023, nous sommes toutefois intervenus pour soutenir **101** jeunes (i.e. enfants et adolescents) en matière de suicide. Les jeunes ont besoin d'aide. Le service national en ligne [Suicide.ca](https://www.suicide.ca) répond mieux à leur modalité d'interaction et est heureusement accessible et de plus en plus publicisé.

Appels de jeunes suicidaires (101)

Enfants			Adolescents				Total
F	G	Inconnu	F	G	Trans	Inconnu	
18	7	2	46	14	3	11	101
27			74				

Les hommes demeurant moins enclins à demander de l'aide par téléphone, nos relances systématiques et nos associations avec des projets permettant la détection et le référencement d'hommes en situation de vulnérabilité ont permis de les rejoindre dans une proportion importante.

Appels traités concernant les personnes suicidaires

Sexe 2022-2023

Femmes	1 575	57 %
Hommes	1 174	42 %
Trans	24	1 %

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	2022-2023	Plan d'action
Absence d'indice de danger	10 %	Orienter
Indices de danger (danger faible)	64 %	Référencer
Danger grave à court terme	25 %	Accompagner - Mettre en place un filet de sécurité - Intensifier l'offre de services
Danger grave et imminent	1 %	Accompagner - Assurer la sécurité immédiate

En 2022-2023, les indices de dangerosité de nos appelants, dans la majorité des cas, étaient estimés au niveau faible. Pour ces personnes, l'intervention téléphonique permet souvent de réduire les idéations et de les apaiser. Cependant, plusieurs personnes étaient considérées en danger grave et ont reçu des services rapides permettant de les protéger et de les outiller à prévenir la récurrence. Lorsque le danger était grave et imminent (1% des appels), nous avons eu à faire intervenir les services d'urgence alors que nous demeurions en ligne jusqu'à l'arrivée des secours.

LE PLAN D'ACTION 2023-2025

SERVICES

- Prendre une part active dans le développement des projets vitrines de la direction Santé mentale et dépendance du CISSS de Laval (Équipe spécialisée d'intervention rapide et de relais dans la communauté – Traitement intensif bref à domicile – Unité d'intervention brève en psychiatrie) ;
- Poursuivre l'établissement d'ententes de collaboration et de trajectoires de services adaptées aux transformations des services du territoire ;
- S'assurer du développement de la desserte de services en matière de prévention du suicide à Laval, en conformité avec la stratégie nationale ;
- Soutenir le développement d'un point de services en santé mentale pour la clientèle anglophone de Laval, impliquant les partenaires issus de la Coalition des organismes en santé mentale de Laval (COSML).

SOUTIEN CLINIQUE À L'INTERVENTION

- Consolider l'équipe assurant la gestion clinique ;
- Se prémunir d'un formateur accrédité en intervention de crise au sein du personnel ;
- Consolider les équipes d'interventions.

ADMINISTRATION

- Consolider l'équipe de direction ;
- Élaborer un plan de relève pour les postes de l'équipe de direction ;
- Poursuivre la saine gestion organisationnelle ;
- Implanter les mesures répondant à la Loi portant sur la protection des renseignements personnels (Loi 25) ;
- Soutenir le recrutement et la formation des administrateurs ;
- Revoir l'organisation des services à la lumière des travaux portant sur les projets vitrines de la direction Santé mentale et dépendance du CISSS de Laval.

VIE COMMUNAUTAIRE ET PRATIQUE CITOYENNE

- Développer le membership de l'organisation ;
- Poursuivre nos collaborations aux tables de concertation et aux différents comités de la Politique régionale en développement social (PRDS).

COMMUNICATION

- Promouvoir nos services auprès de la population lavalloise ;
- Faire connaître nos réalisations auprès d'acteurs-clés ;
- Réaliser une porte ouverte.

IMMOBILISATION

- Voir à l'exécution des travaux d'entretien et de réparations nécessaires au siège social actuel ;
- Entreprendre la réfection de notre nouveau bâtiment pour répondre à nos besoins (projet de relocalisation L'Archipel) ;
- Entreprendre les travaux majeurs de construction d'une aile « hébergement » à notre nouveau bâtiment L'Archipel ;
- Se procurer et installer les systèmes informatiques et téléphoniques nécessaires à nos besoins (projet L'Archipel) ;
- Se procurer et installer les meubles nécessaires à la relocalisation de nos services ;
- Déménager l'ensemble de nos services.

FINANCES

- Solliciter du soutien financier aux différents programmes gouvernementaux et autres instances en lien avec l'augmentation des besoins liés à la santé mentale ;
- Solliciter du soutien financier récurrent pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre en offrant des salaires et avantages sociaux concurrentiels ;
- Rechercher des fonds spécifiques à notre projet de relocalisation afin de compléter le montage financier pour finaliser sa construction (nouveaux partenaires financiers, programmes gouvernementaux, fondations, dons, ville de Laval, députés...)
- Recherche de fonds ou de dons meubles auprès de fournisseurs pour notre projet L'Archipel.

LE PROJET DE RELOCALISATION... ÇA SE CONCRÉTISE!



Ça y est ! Depuis le 29 mars 2023, L'îlot est devenu propriétaire d'un immeuble répondant, en partie, à nos besoins. C'est un exploit!

Une deuxième étape est toutefois essentielle au succès du projet de relocalisation L'Archipel de L'îlot. Il manque encore près de 2,5 M \$ pour concrétiser le projet. En effet, une aile « hébergement » doit être construite afin d'y transférer l'ensemble de nos services avant de risquer leur rupture. Nous sommes pourtant près de l'objectif. Les plans sont finalisés, les professionnels ont effectué une vérification diligente, les demandes de permis sont soumises, etc. Il ne manque que le financement pour lancer les appels d'offres auprès de contracteurs.

Ces délais ajoutent malheureusement des frais courants puisque nous devons assumer les dépenses de deux emplacements. Pour assurer la synergie dans le travail de l'ensemble de nos équipes d'interventions, le déménagement de nos services ne pourra se faire que lorsque le bâtiment répondra en totalité à nos besoins.

Nous aurons donc besoin de la contribution des différents paliers gouvernementaux ainsi que de donateurs généreux pour actualiser ce projet indispensable pour les Lavallois.es.

LA VISION DE L'ARCHIPEL DE L'ÎLOT

L'îlot est une petite île au cœur de L'île Jésus. 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 résoudre l'état de crise et accroître le mieux-être. L'îlot est présent pour offrir des outils afin que la personne puisse faire son chemin, dans une perspective d'espoir.

Le bâtiment qui abritera L'îlot est à l'image de plusieurs petites îles, interdépendantes, et qui, mises en association, constituent un archipel, solide et rempli d'une diversité de services essentiels, de crise et de prévention du suicide.

LES REMERCIEMENTS

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

Il y eu des départs de gens ayant hautement contribué au succès de L'îlot depuis de nombreuses années. Il est essentiel de souligner leur apport.

Merci à ceux et celles qui ont décidé de rester. Ils ont accepté de couvrir les nombreuses plages horaires vacantes, formé et collaboré avec leurs nouveaux collègues. Ils ont donné leur 110 % en tout temps pour desservir une clientèle plus à risque et en besoin que jamais.

Merci à ceux et celles qui ont choisi d'intégrer les équipes et de relever les défis que représentent l'intervention de crise et la prévention du suicide. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre où le travail en virtuel est impossible et où les horaires sont peu enviables, il y a encore des êtres courageux qui décident d'offrir temps et compétences pour le mieux-être d'une clientèle en besoin.

Merci à ceux et celles qui ont soutenu l'équipe de direction par l'ajout de tâches administratives (gestion des horaires, garde clinique, support à la probation) ainsi qu'à l'adjoite clinique par intérim. Leur connaissance du milieu et leur efficacité ont presque fait oublier que l'équipe de direction a été amputée de moitié durant une large partie de l'année.





ESPACE D'HUMANITÉ



www.lilotcrise.ca

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

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