

Rapport annuel 2024-2025

L'ÎLOT - CENTRE DE CRISE ET DE PRÉVENTION DU SUICIDE DE LAVAL



www.ilotcrise.ca | www.ilotcrisis.ca

L'îlot



CENTRE DE CRISE ET DE PRÉVENTION DU SUICIDE DE LAVAL

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Page 4 et 5

NOTRE BILAN 2024-2025

Page 6

L'ÎLOT

Page 7

LES STANDARDS MINISTÉRIELS

Page 11

LA VIE COMMUNAUTAIRE ET LA PRATIQUE CITOYENNE

Page 14

LES ÉQUIPES

Page 15

L'ADMINISTRATION ET LA GESTION

Page 20

LE PROJET DE LOCALISATION DE L'ARCHIPEL DE L'ÎLOT

Page 32

LES DONNÉES SUR NOS SERVICES DE CRISE

Page 39

PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

Page 54

LE PLAN D'ACTION 2025-2026 ET LES REMERCIEMENTS

Page 59

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

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

Au nom du conseil d'administration de L'Îlot, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités pour l'année 2024-2025. « Les rêves sont faits pour être réalisés, c'est ce qui rend la vie intéressante » Paolo Coelho.

Nous avons réalisé le nôtre ! L'Archipel de L'Îlot est bel et bien en place pour desservir la population lavalloise en situation de crise. Un grand succès !

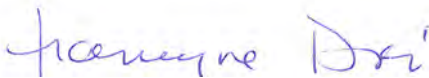
L'année qui se termine fut riche en défis afin de manifester notre rêve de la construction de l'Archipel de L'Îlot. Le conseil d'administration s'est impliqué à toutes les étapes de la réalisation. Notre projet était audacieux, cela a demandé une grande part de courage et d'engagement de tous et toutes. C'est donc, face aux nombreux défis et vers l'accomplissement des objectifs, que nous avons déployé nos efforts.

Fidèle à lui-même, tout en étant impliqué dans le processus de construction avec des échéanciers serrés, 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 a continué d'offrir des services de qualité auprès des personnes vulnérables et en situation de crise.

Le conseil d'administration est extrêmement fier des accomplissements réalisés et pour tout le travail effectué par l'équipe en place.

En terminant nous voulons souligner l'engagement sans limite de notre directrice générale madame Sylvie Picard et de son équipe pour la réalisation de ce gigantesque projet.

Bon déménagement à toute l'équipe dans ce nouveau milieu de vie.



Francyne Doré

Présidente



LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Je suis estomaquée que L'îlot ait pu réaliser tout ce qui a été sur la table en 2024-2025. Je salue toute organisation qui a traversé les dédales d'un projet de construction. Avant de s'y engager, on ne peut avoir une idée claire de l'ampleur de la tâche. Cela est vertigineux ! Je suis soulagée et fière du travail effectué pour le projet l'Archipel de L'îlot qui n'aurait pu se concrétiser sans avoir été bien entouré.

Depuis plusieurs années, L'îlot s'active à consolider son financement (PSOC mission globale) et ses actifs (propriétaire de ses installations). Pour ces deux aspects, on peut dire : **MISSION ACCOMPLIE !**

Parallèlement à ce projet, l'ensemble des services de L'îlot s'est poursuivi. La clientèle n'a pas ressenti l'impact de ce surcroît de travail. Au contraire, la collaboration étroite avec le nouveau service ABC du CISSS de Laval fut actualisée et les services de L'îlot se sont accrus dans toutes leurs sphères d'activités en 2024-2025 par rapport à l'année précédente. Ce fut aussi le cas pour les services téléphoniques 24/7 de Prévention Suicide Laval.

Malgré le roulement de personnel et les enjeux de pénurie de main-d'œuvre ayant eu cours, nous avons mis l'épaule à la roue pour recruter et intégrer des candidatures de choix. Tous les employé.es ont contribué à une desserte de services optimale, sans interruption.

L'année 2025-2026 s'annonce emballante !

Nous déménagerons dans nos nouveaux locaux et vivrons l'adaptation à un milieu répondant à nos besoins.

La totalité de nos outils promotionnels devra être revue et produite car nos coordonnées et nos accès téléphoniques seront modifiés. Une tournée de nos partenaires est à orchestrer.

Il y aura inauguration et porte ouverte pour souligner notre relocalisation.

D'autres développements sont à prévoir pour l'année 2025-2026. Des collaborations plus étroites avec Urgences-Santé et Info-Social ont été entendues et seront appliquées.

L'îlot aura le vent dans les voiles !

**Nous ne perdrons jamais de vue que nous demeurons essentiellement cet
ESPACE D'HUMANITÉ.**



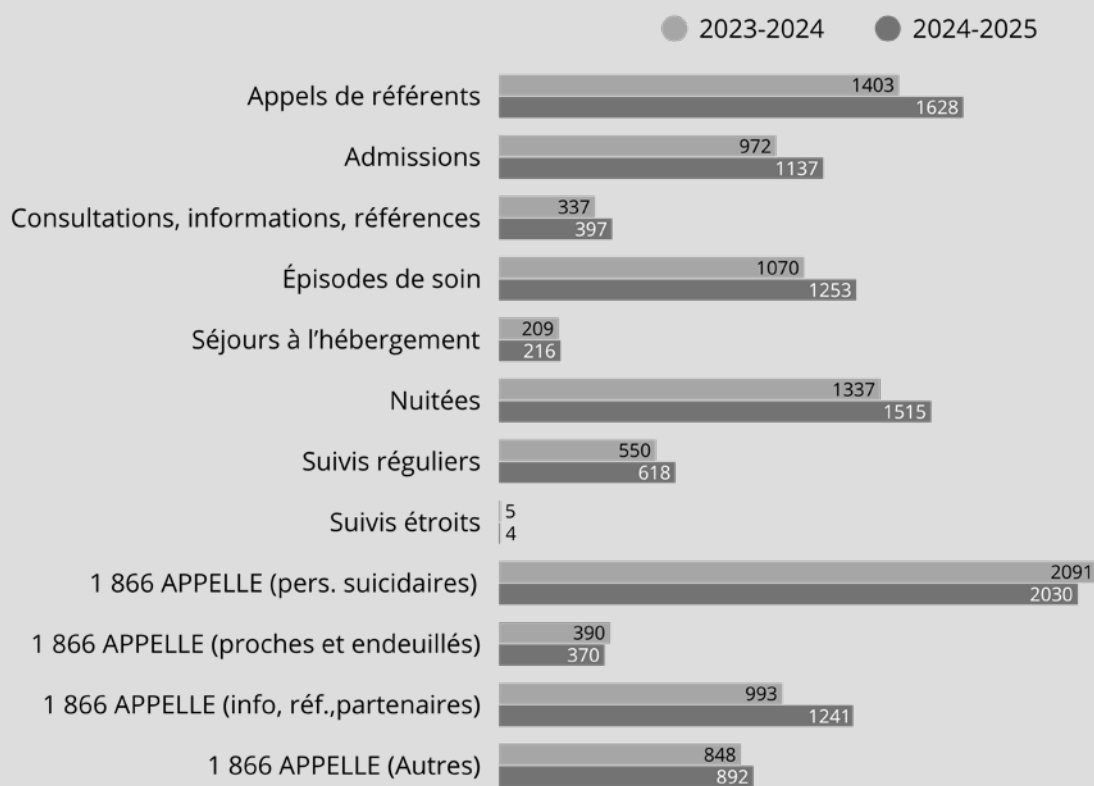
Sylvie Picard
Directrice générale



LE BILAN

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2024-2025.

Outre les rencontres en face à face, les services de crise de L'îlot ont traité **17 691** appels, soit une hausse de 28 % par rapport à l'année 2023-2024. Les services de la ligne 24/7 de prévention du suicide ont traité quant à eux **4 533** appels, soit 5 % de plus que l'an dernier.



L'ÎLOT

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.

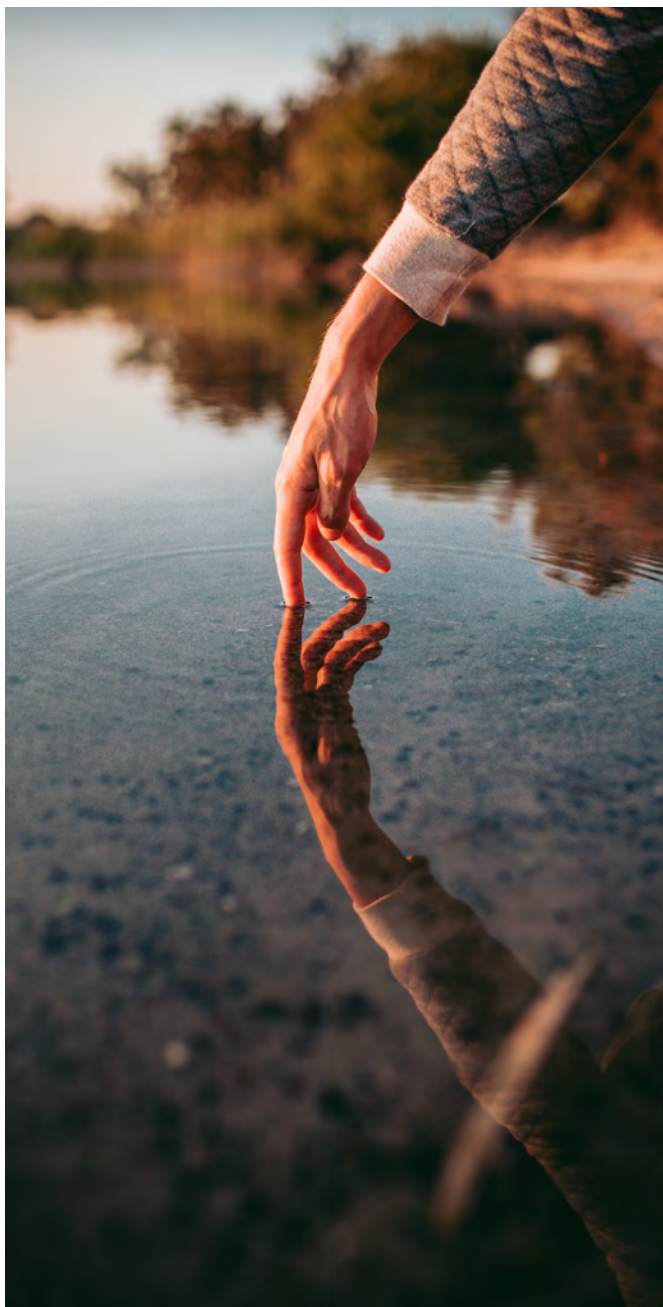


L'ÎLOT C'EST:

- Un organisme communautaire autonome, incorporé depuis 2001 et ayant un statut de charité
- 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 supports aux autres instances
 - Une ressource désignée dans le cadre de la Loi de la protection des personnes (LPP) (réf. Loi 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 IMAGE

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 le 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
- Susciter l'espoir – Grille d'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire (GEDPAS)/ anciennement 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 émotive 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 suicidaire ou homicide
- 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 d'habiletés de résolution de problèmes
- Permettre la compréhension et la résolution de la crise
- 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 tel que le syndrome de stress post-traumatique, phobie, troubles dépressifs, etc., l'intervention vise entre autres à réduire les réactions anxieuses en offrant des premiers soins et l'assurance d'un milieu sécuritaire.

CRISE PSYCHOPATHOLOGIQUE

La crise de type psychopathologique survient chez des personnes présentant, au long court, un état de vulnérabilité. Il s'agit de personnes pouvant être atteintes d'un trouble de santé 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 passages 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 préconisées. Ultiment, l'objectif de ces

interventions sera la prévention de la rechute, la stabilisation de l'état mental ainsi que l'engagement ou le maintien dans un traitement long terme.

LA CLIENTÈLE

Le service de Crise et le service de Suivi étroit s'adressent aux adultes de tout genre, 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

LES STANDARDS MINISTÉRIELS

L'îlot respecte l'ensemble des standards du ministère de la Santé et des services sociaux pour ses deux mandats. Le contenu du présent rapport annuel le démontre. Voici ce qui a trait aux services de crise.



« Nous utilisons des approches cliniques reconnues efficaces. »

L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

- Malgré la pénurie de main-d'œuvre constatée depuis la pandémie, nous avons mis tous nos efforts à rendre accessible 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 d'intervenant.es partenaires œuvrant auprès de la population lavalloise ;
- La population a pu s'adresser au service 811 option 2 (Info-Social) en tout temps. Ce service a répondu aux besoins de la personne s'y adressant ou l'a référée à L'Îlot lorsque la situation a nécessité une intervention de crise professionnelle, souple, rapide et soutenue ;
- La population a pu s'adresser au service Prévention suicide Laval (1 866-APPELLE) en tout temps. Ce service est intervenu par téléphone pour prévenir un passage à l'acte suicidaire. Ce service a référé la personne au service de crise de L'Îlot lorsque requis ;
- L'hébergement de crise fut situé dans un secteur central, facilement accessibles par 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) ;
- Les services d'intervention de crise ont été assurés par du personnel compétent et professionnel ;
- L'hébergement de crise fut accessible aux personnes à mobilité réduite ;
- Tous les services de L'Îlot sont demeurés gratuits.



LA QUALITÉ DES SERVICES

- Nous utilisons des approches cliniques reconnues efficaces ;
- Des outils cliniques reconnus et adaptés au contexte d'intervention de crise dans le milieu sont utilisés ;
- Le nouveau personnel est accueilli selon 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 et suivant la période probatoire ;
- La consultation clinique est accessible aux intervenant.es en tout temps (24/7) ;
- Les intervenant.es ont accès à des outils de partenariat mis à jour ;
- L'îlot dispose d'équipements technologiques adéquats.

LA CONTINUITÉ, L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE DES SERVICES

- 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.

LA VIE COMMUNAUTAIRE ET LA PRATIQUE CITOYENNE

AU-DELÀ DES REPRÉSENTATIONS : LA TRANSFORMATION SOCIALE...

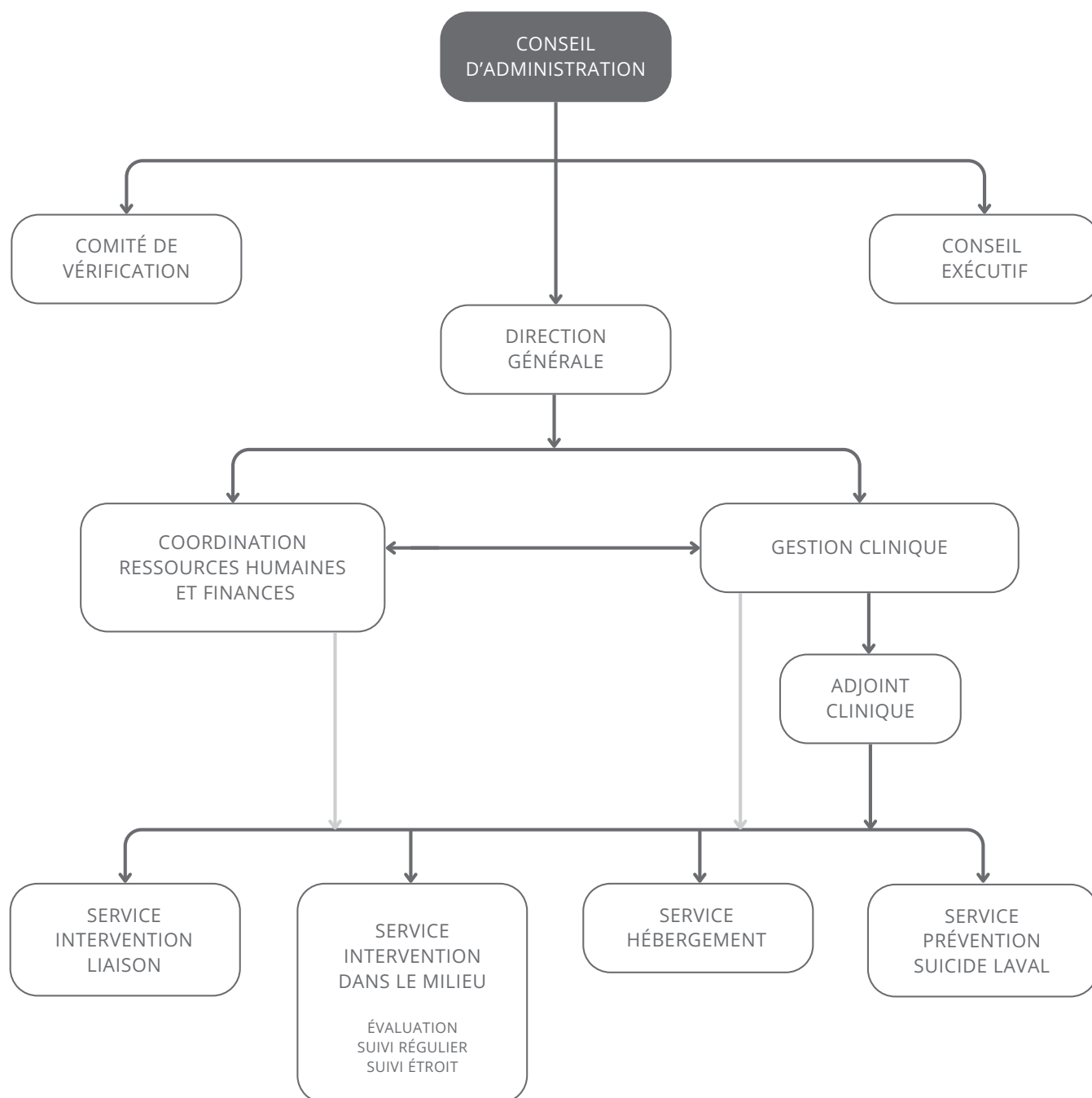
Voici un aperçu des thèmes abordés durant l'année :

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

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 internet. La clientèle des services de crise de L'Îlot est invitée à compléter ces formulaires (appréciation, plainte, opinions...) par les intervenants qu'elle a rencontrés. Le message d'accueil de notre ligne 24/7 en prévention du suicide, mentionne le lien. D'autres lieux d'expression sont possibles tel les AGA et les accès direct aux intervenants 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 ÉQUIPES



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La reddition de compte de l'année 2023-2024 s'est conclue par une assemblée générale annuelle ayant eu cours le 20 juin 2024. À cette occasion, les membres de l'assemblée générale ont élu neuf (9) administrateurs comblant ainsi tous les postes.

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'intenses démarches entourant notre projet de relocalisation, ils ont fait preuve de courage et de disponibilité exceptionnels. Depuis le 12 septembre 2024, Mme Carol Ladouceur et M. Gérald Vigeant ont été nommés par le conseil pour faire partie du comité chantier. Ils ont assisté à 12 réunions de chantier et 6 rencontres statutaires du comité chantier plus une rencontre préparatoire. En plus des séances régulières du conseil, plusieurs administrateur.trices se sont impliqués lors d'événements sensibles (représentations politiques, défi JoueDon, kiosques, révision de textes, etc.).



PRÉSIDENTE

Francyne Doré

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



ADMINISTRATEUR

Gérald Vigeant

Citoyen de Laval
Retraité au service météorologique d'environnement Canada. Bénévole depuis plus de 16 ans au CPC Montréal, au Centre de Bénévolat Moisson Laval et autres.



VICE-PRÉSIDENTE

Gina Bergeron

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



ADMINISTRATRICE

Paula Beaudoin

Citoyenne de Laval
Coordonnatrice retraitée du service d'information à la population du Centre intégré de santé et des services sociaux (CISSS) de Laval.



SECRÉTAIRE

Dominique Saheb

Psychologue clinicienne, Centre de santé et de consultation psychologique de l'Université de Montréal (CSCP). Superviseuse de stage, clinique universitaire de psychologie (CUP).



ADMINISTRATRICE

Nicole St-Hilaire

Citoyenne de Laval
Psychothérapeute. Consultante spécialisée en intervention de crise. Coordinatrice clinique au projet pilote lors de la création de L'Îlot.



SECRÉTAIRE

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.



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 (juin 2023); récipiendaire du prix relève étoile Paul-Gérin-Lajoie du FRQSC (octobre 2023).



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).

Durant l'année, le conseil d'administration a tenu huit assemblées : les 18 avril, 13 juin, 20 juin, 12 septembre, 23 octobre et 28 novembre 2024, ainsi que les 23 janvier et 5 mars 2025. D'autres échanges officiels par voie électronique eurent lieu du 13 au 20 août entre les membres du conseil exécutif ainsi que le 28 août 2024 par l'ensemble du C.A., 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 documentations officielles.

Le conseil d'administration a travaillé plus particulièrement en 2024-2025 sur les dossiers suivants:

- AGA et reddition de compte
- Candidatures aux postes d'administrateurs
- Nomination des nouveaux dirigeants
- Tableaux de bord
- Systèmes et services informatiques, téléphoniques et photocopieurs
- Pénurie de main d'œuvre/Planification et gestion de crise
- Gestion d'événements
- Collaboration, entente/Urgences-Santé
- Règlements généraux
- Loi 25 (protection des renseignements personnels)
- Politique de prévention (harcèlement et violence conjugale)
- Sites web
- Relève administrateur.trices/direction générale
- Équipe ABC du CISSS de Laval/Suivi des collaborations
- Adhésions aux associations et regroupements (renouvellement et engagement)
- Finances
 - Demandes et redditions de comptes/services courants
 - Budget et suivi des finances
 - Adoption des états financiers

- Assurances/biens et responsabilités civiles
- Assurances collectives
- Nomination d'un 2e administrateur principal aux comptes bancaires
- Autorisation de dépenses
- Visites bailleurs de fonds/suivi
- Projet de relocalisation l'Archipel de L'Îlot
 - Budget, demandes de fonds et redditions de comptes
 - Décret ministériel/Entente SHQ, ville de Laval, CMM
 - Nominations au comité chantier
 - Réunions de chantier/suivi
 - Inondation tempête Debby/Gestion/Assurances
 - Gestion immobilière
 - Stationnement
 - Taxes municipales, scolaires, compteur d'eau
 - Hypothèque immobilière
 - Trace Québec
 - Division cadastrale/Syndicat de copropriété L'Archipel de L'Îlot
 - Contrat :Entrepreneur en bâtiment/signature et prolongation
 - Contrats : Assurances, internet, système de sécurité, informatique, déneigement, entretien paysager
 - Choix : Évaluateur, contrôle des matériaux
 - Prêt/Suivi des liquidités
- Visibilité/Suivi
 - Semaine de prévention du suicide
 - Défi JoueDon
 - Soirée célébration du bénévolat lavallois
 - Cérémonie civique à la ville de Laval
 - Kiosque/Rockets de Laval
 - Campagne nationale de prévention du suicide
 - Publicités des centres de crise/médiats sociaux

LE PERSONNEL

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. Mme Sylvie Picard agit en tant que directrice générale. Mme Hélène Dufresne assume les fonctions de gestionnaire clinique. Mme Annick Michaudville a occupé le poste de Coordination RH et finances du 11 décembre 2023 au 25 octobre 2024. Depuis le 25 février 2025, Mme Valérie Binette-Provost assume ces fonctions. Richard Tardio-Forget, intervenant à L'îlot depuis 2007, a accédé au poste d'adjoint clinique le 15 avril 2024.

Plusieurs intervenant.es contribuent à des tâches de soutien telles : la garde clinique, la gestion et la garde des horaires, les comités de sélection, les achats de denrées, etc. Ce support est apprécié et essentiel dans une organisation 24/7.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe de direction a eu recours à des consultants et services externes : M. Steve Joyal CPA, auditeur de la firme Carrier Joyal CPA ; Mme Sylvie Roussel, support comptable ; Mme Fanny Parent, support à la paie ; 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 et Mme Valérie Falardeau mutuelle de prévention TELUS Santé ; M. Paul Cooke, Excellence télécom ; la firme MonTechnicien en soutien informatique ; M. Philippe Niaulin, Connectic Cut ; le service de traiteur Centre SCAMA, ainsi que le personnel de la compagnie Bye Bye Dust, entretien ménager.

A large background image showing the silhouettes of several people standing on a rocky, grassy shore, looking out at the ocean during a bright sunset. The sun is low on the horizon, creating a strong orange and yellow glow. The people are scattered across the foreground, some standing alone and others in small groups. The rocks are dark and jagged, contrasting with the bright sky.

Pour dispenser les services de crise, de prévention du suicide et de prévention de l'homicide, 34 intervenant.es psychosociaux en date du 31 mars 2025, 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. Il n'est pas rare de voir le personnel occupant un poste régulier à temps plein délaissé temporairement ses quarts de travail pour pallier des plages horaires vacantes, plus difficiles à combler.

Au 31 mars 2025, les personnes suivantes font partie de la liste de rappel, peuvent détenir un poste à temps partiel ou remplacer une absence prolongée. Elles sont habilitées à remplacer le personnel régulier à différentes fonctions: Mesdames Molianne Boisjoli-Asselin, Daphné Julien, Lola Lamarre et Meghan Robin; messieurs Cicéron Léonard, Jean Yvener Pierre et Jean-Richard Toussaint.

RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES SELON LES SERVICES AU 31 MARS 2025

SERVICE D'INTERVENTION/ LIAISON Mélissa Gagné, Fabrice Lattaro, Mosento Therland et autres (Molianne Boisjoli-Asselin, Daphné Julien, Lola Lamarre...)	3,5 postes (équivalent temps plein) Accessibilité 24/7	L'intervenant.e dédié.e à la réception des appels reçoit les demandes des référent.es, traite les appels de la clientèle admise en suivi externe, orchestre les sorties des évaluateur.trices et répond aux besoins de consultation des partenaires.
SERVICE D'INTERVENTION DANS LE MILIEU Évaluation : Samuel Fecteau, Julie St-Onge et autres (Robert Cristian Martalogu en remplacement de Chelsey Éthier-McHayle)	Évaluation 3 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires	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 s'assure l'utilisation d'un transport sécuritaire. 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 ET SUIVI ÉTROIT : Anas Khamlichi, Miguelani Léon-Delisle, Joany Marois, Sabrina Prégent-Simoneau, Narjes Sahli, Corinne Viau, et autres (Jean Yvener Pierre ...)	Suivi régulier 5 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires Suivi étroit pour la personne à potentiel suicidaire élevé 1,5 poste (équivalent temps plein)	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) Leila Belghait, Joseph Cadet, Jean Thony Gabriel, Robert Cristian Martalogu, Élysabeth Roy, Émilie Valade et autres (Lola Lamarre, Cicéron Léonard, Jean Richard Toussaint, Méghan Robin...)	8,75 postes (équivalent temps plein) Double présence	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 Roch Duval, Chloé Fournier, Laurie Fréchette, Léa Roncelay et autres Équipe de nuit : Aurély Caron-Parent, Tania Jean Paul, Josuha Rebeyrolle et autres	5,25 postes (équivalent temps plein) Simple présence (double présence la nuit ou intervention à distance en cas de pénurie)	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 soutien le travail des policiers. Son intervention a pour but de réduire le risque d'un passage à l'acte.

L'ADMINISTRATION ET LA GESTION

RESSOURCES HUMAINES

RÈGLES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

L’îlot possède des politiques et règles (manuel de l’employé, cahier de postes, politique de prévention du harcèlement et de la violence conjugale, code de civilité, politique de gestion des présences au travail, etc.) concernant les conditions de travail en respect des lois et des normes. Ces règles et politiques sont bonifiées régulièrement. Dans le but de protéger notre 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.

MOUVEMENT DU PERSONNEL

Le taux de roulement s’élève cette année à 23 % (7 départs) pour le personnel régulier à temps plein et à 86 % (13 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. Un défi constant ! Nous avons recruté 22 personnes pour pallier les départs durant l’année. En mars 2025, nous avons comblé la grande majorité de nos postes à temps plein. 6 postes à temps partiel ou sur la liste de rappel demeurent à pourvoir.

Depuis janvier 2023 puis en janvier 2025, le MSSS a octroyé un financement récurrent spécifique à la consolidation des centres de crise et des centres de prévention du suicide. Ces financements ont été dédiés en grande partie au rehaussement des salaires. Sans ces apports, nous serions dans une situation de pénurie de main d’œuvre encore plus importante.

D’autres mesures de rétention telles que les assurances collectives, l’équité, le régime volontaire d’épargne retraite, la formation, la supervision, le support clinique 24/7, etc. s’ajoutent aux conditions afin de favoriser le recrutement et la stabilisation des équipes.

Lorsque les finances le permettent, une allocation sous forme de Boni est remise au personnel régulier. Ce fut le cas en 2024-2025.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché **354** employé.es.

RECRUTEMENT

Le recrutement se fait en continu via des plateformes de recherche d’emploi, des sites universitaires, l’Espace OBNL, notre site web, le bouche-à-oreille, etc.

Une démarche intensive de recrutement a pris forme en début 2025. Nous avons opté pour une sélection et des formations de groupe. Une pré-sélection réalisée suite à l’envoi de questionnaires adaptés à l’intervention de crise fut analysée par le soutien de l’intelligence artificielle. L’expérience fut concluante. Nos postes réguliers ont été majoritairement comblés.

L’intégration commune de nombreux intervenant.es offre toutefois des défis de soutien clinique et de disponibilité accrus de la part de l’équipe de direction et des collègues en poste.

ROULEMENT DE PERSONNEL								
Catégorie	2023-2024				2024-2025			
	Employé.es	Départs	Taux de roulement	Embauches	Employé.es	Départs	Taux de roulement	Embauches
Régulier à temps plein	30	11	37 %	21	30	7	23 %	22
Partiel/ Liste de rappel	14	11	79 %		14	13	86 %	

ADAPTATION EN CONTEXTE DE PÉNURIE DE MAIN D'ŒUVRE

- Élaboration de plans de continuité des services
- Ententes avec des partenaires (CPS Montréal et CPS de Québec) pour pallier les bris de services en cas de nécessité (nous n'avons pas eu à y recourir)
- Formation systématique des intervenants à plusieurs postes
- Utilisation 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)
- Partage de postes
- Réunion d'équipe en mode hybride et virtuel
- Télétravail possible pour certains membres de l'équipe de direction assurant une disponibilité partagée 7j/7
- Temps supplémentaire
- 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.

En 2024-2025, une large partie de la formation fut offerte afin de soutenir l'intégration des 22 nouvelles personnes recrutées.

En juillet 2024 il y eu déploiement du nouveau plan de formations internes obligatoires, incluant la formation en ligne sur le dépistage, signalement et maltraitance envers les personnes vulnérables.

Depuis le 25 septembre 2024, la gestionnaire clinique et l'adjoint clinique de L'îlot sont devenus formateurs régionaux « Susciter l'espoir – Grille d'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire (GEDPAS) ». Depuis cette date, le personnel de L'îlot reçoit cette formation directement de l'équipe de direction clinique de l'organisme (référence antérieure : Bonnes pratiques en prévention du suicide). Tout le personnel a été formé à cette nouvelle formation et nos bases de données ont été adaptées à la nouvelle grille GEDPAS. Il y eu formation et mise à niveau des intervenant.es sur la prévention du suicide chez les mineurs 5-13 ans. Formatrice accréditée en intervention de crise, en mai 2024, notre gestionnaire clinique a participé à une formation d'appoint à ce sujet. D'autres formations requises portant sur la Loi sur la protection des personnes, dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (LPP) ainsi que la formation provinciale sur l'estimation et la gestion du risque homicide, ont été privilégiées. Le personnel a aussi participé à la formation : Intervenir auprès de la personne TPL dans un contexte de crise offerte par le Dr Jacques Moise (SPPL). Les ententes de collaboration et l'organisation des services s'y référant ont été présentés aux équipes d'intervention en ce qui concerne le service d'accompagnement bref dans la communauté (ABC) du CISSS de Laval et Urgences Santé. Nos responsables cliniques ont participé à la formation des répondants Arrimage-Groupe d'Intervention Rapide (A-GIR). À ces formations s'ajoute la tenue régulière de réunions d'équipe axées sur les enjeux organisationnels et cliniques.

L'adjoint clinique effectue une supervision et un suivi des probations soutenus.

La direction a assisté au Forum sur la mobilisation lavalloise et à la formation PSOC de la corporation de développement communautaire de Laval (CDCL) ainsi qu'au colloque provincial en prévention du suicide. Elle a participé à

une rencontre avec les responsables du déploiement des trois (3) mesures de l'axe 6 (Équipe ABC, TIBD, UIBP) au ministère de la santé et des services sociaux. Nous avons accueilli la nouvelle Coordinatrice RH et finances par un accompagnement continu. La direction a aussi participé à des formations portant sur divers fonds, sur la loi 25 (protection des renseignements personnels), sur les relations gouvernementales, sur les technologies téléphonique et informatique, ainsi que sur la gestion de copropriétés divisées (projet l'Archipel), sans compter tous les apprentissages que sous-tend un projet de relocalisation d'une telle envergure.

Le nombre d'heures associées à la formation correspond à 2 344 h pour l'année 2024-2025.

Les frais totaux de formation ont représenté 4,2 % de la masse salariale et se sont élevés à 75 440 \$.

LES MESURES SANITAIRES

- Les locaux actuels de L'îlot étant exigus et pleinement utilisés, en 2024-2025 nous avons maintenu une partie des mesures mises en place lors de la pandémie, pour limiter toute propagation de contagions diverses ;
- Les chambres sont meublées de téléviseurs et de tables pour les repas ;
- La cuisine est convertie en espace protégé pour l'accès aux repas et aux médicaments ;
- Des services de traiteurs fournissent des plats cuisinés ;
- Le salon fait office de bureau d'intervention ;
- Tout poste de travail est muni d'un ordinateur personnalisé ;
- Le port du masque dans les espaces communs et le lavage des mains, sont sollicités lorsqu'il y a apparence de symptômes contagieux ;
- Les masques, les gants, le gel et autres produits désinfectants sont mis à la disposition de tous.tes.

LE BÂTIMENT

Puisqu'il faudra déménager avant le 30 juin 2025, nous avons cherché à éviter le plus possible les dépenses attribuables à l'immeuble loué. Seul l'entretien et les réparations nécessaires à la continuité de nos services ont été réalisés en 2024-2025.

L'ÉQUIPEMENT

BASES DE DONNÉES

En 2024-2025, nous avons poursuivi notre collaboration avec la firme Intégratik, créatrice de nos bases de données adaptées à nos services. Ces bases de données se veulent des outils d'intervention appuyant, sans papier, le travail des intervenant.es en temps utile. Elles sont mises à jour selon nos besoins et contribuent à l'analyse statistique de nos rendements.

TÉLÉPHONIE

Nous avons réussi à prolonger la durée de vie du système téléphonique actuel jusqu'à notre relocalisation. Un appareil identique, configuré à nos services, nous sert de backup en cas de défaillance. La migration obligatoire en fibre optique en 2023-2024 nous retirait la possibilité d'utiliser des lignes d'urgence en cas de pannes électriques. Cette réalité nous a causé quelques coupures, résolues par l'accessibilité à deux appareils mobiles par transferts.

Un système d'enregistrement des appels est intégré aux lignes des services de crise et de prévention du suicide. Cet outil nous permet de mieux soutenir l'intégration de notre personnel et contribue à la qualité de nos services.

L'achat d'un système téléphonique contemporain fait partie intégrante de notre projet de relocalisation. Beaucoup de démarches ont été réalisées auprès des centres de prévention du suicide, des distributeurs d'équipements et des spécialistes en technologie afin de prendre les meilleures décisions. La sécurité de la clientèle guide nos choix. Le nouveau système téléphonique fut acquis et son installation s'effectuera dès la livraison de notre nouveau bâtiment. Des essais seront effectués avant le déménagement afin d'éviter toute interruption de services. Des démarches avec différents distributeurs sont à prévoir.

INFORMATIQUE

En 2024-2025, le service 24/7 de techniciens informatiques (TI) MonTechnicien a poursuivi la mise à niveau de notre parc informatique et a soutenu nos besoins en TI. Les mesures de sécurité informatique, dont les enjeux entourant la loi 25 (protection des renseignements personnels) sont des préoccupations sans cesse abordées et mises de l'avant.

Depuis l'achat d'un bâtiment en mars 2023, des équipements informatiques y ont été installés afin d'assurer la sécurité des lieux. C'est le cas pour l'entrée du réseau internet, l'accès Wifi, l'installation d'un système d'alarme et l'activation du panneau d'incendie. Le câblage, l'achat et l'installation d'équipements ont été réalisés en 2024-2025 en concert avec la planification des travaux de construction du nouveau site.

PHOTOCOPIE

En 2024-2025, deux photocopieurs récents de secondes mains ont été achetés et installés dans les espaces protégés de l'intervention et de la direction. Ces appareils remplaçaient ceux devenus désuets. Ils répondent favorablement à nos besoins. Le service de soutien est efficace et apprécié.



LE FINANCEMENT (ASSOCIÉ AUX SERVICES COURANTS)

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

- Le budget 2024-2025 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, Carrier Joyal CPA, qui a effectué notre audit de l'année 2023-2024.

Notre principal bailleur de fonds est le CISSS de Laval. Les montants en ententes spécifiques provenant du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) depuis l'année 2008-2009 (volets crise et prévention du suicide), sont attribués à la mission globale.

La Direction du programme de santé mentale et dépendance (DPSMD) du CISSS de Laval nous octroie aussi une somme récurrente depuis sept (7) ans en soutien aux arrimages des services d'intervention de crise. Ces montants font l'objet de redditions de compte distinctes. Cette somme sera transférée à la mission globale du PSOC dès l'année 2025-2026.

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 récurrente d'ententes pour activités spécifiques du PSOC. Elles font aussi l'objet de redditions de compte distinctes. En 2024-2025, leur indexation a été rémunérée par le CISSS de Laval.

Le ministère de la santé et des services sociaux a convenu de consolider les organisations offrant les services 24/7 en prévention du suicide. Une hausse du financement à la mission globale du PSOC a donc été remise à L'îlot en 2024-2025 à ce sujet.

Certaines sommes non récurrentes provenant de la Direction générale de la santé publique du Québec ont été distribuées aux différents territoires en lien avec le cadre de la stratégie nationale de prévention du suicide 2022-2026. L'îlot en fut bénéficiaire en 2024-2025.

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. Le collège Letendre et d'autres organisations ont aussi transmis des dons pour la cause. L'îlot a également participé à deux activités de levée de fonds pour contrer le suicide. L'une a eu lieu à la Place Bell lors d'une partie du Rocket de Laval. L'autre, lors du Défi Joue Don 2025 dont L'îlot y participait pour une 3e année consécutive.

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

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec

Ministère de la Santé
et des Services
sociaux

Québec

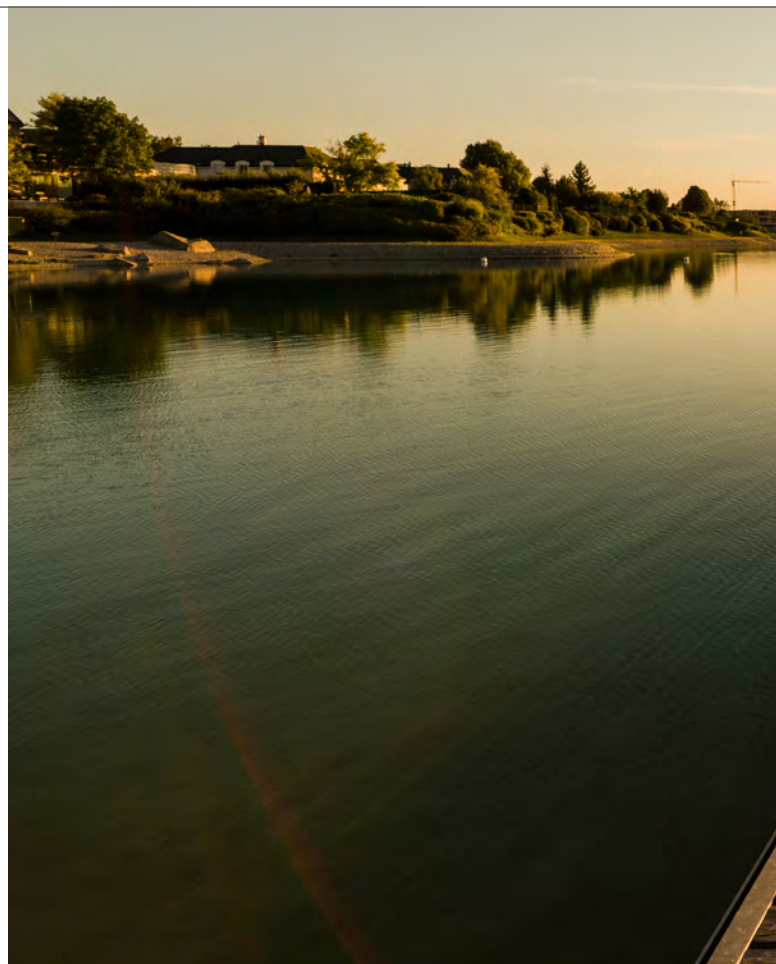
défi
Joue
DON

Annuellement, nous répondons aux demandes de plus de 250 intervenants différents provenant de quelques 40 organisations. L'efficacité de nos services doit débuter par une connaissance rigoureuse des services offerts par nos partenaires. Leurs modalités d'accès, leurs clientèles, leur développement, leur transformation, leur personnel et son roulement, représentent quelques-unes des informations mises à jour périodiquement.

LES PARTENAIRES

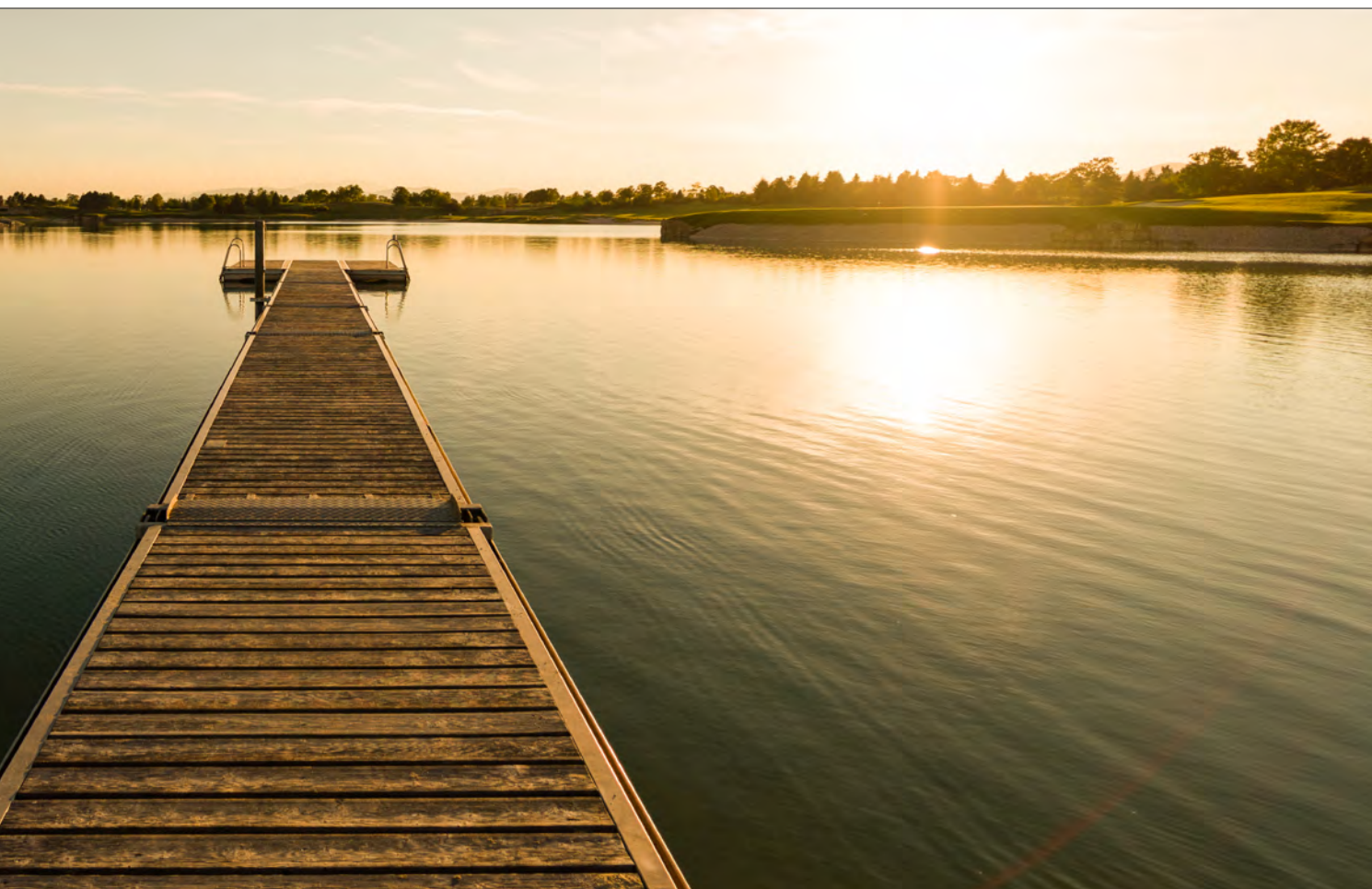
ENTENTES DE COLLABORATION

Annuellement, nous répondons aux demandes de plus de 250 intervenants différents provenant de quelques 40 organisations. L'efficacité de nos services doit débuter par une connaissance rigoureuse des services offerts par nos partenaires. Leurs modalités d'accès, leurs clientèles, leur développement, leur transformation, leur personnel et son roulement, représentent quelques-unes des informations mises à jour périodiquement.



Les rencontres de mise-à-jour des différentes ententes et collaborations effectuées en 2024-2025 se résument ainsi :

- Équipe spécialisée en prévention du suicide et Info-Social du CISSS de Laval / Élaboration d'une entente de services et du développement de services 24/7 de L'Îlot (volet Prévention suicide Laval) pour répondre aux besoins des proches préoccupés par le suicide (Relances) (4) ;
- Équipe Accompagnement Bref dans la Communauté (ABC) / Suivi de l'implantation, élaboration d'une entente écrite, ajustements (11) ;
- Rencontre des responsables au MSSS du déploiement des mesures : Accompagnement Bref dans la Communauté (ABC), Traitement Intensif Bref à Domicile (TIBD) et Unité d'Intervention Brève en Psychiatrie (UIBP) (1). Révision des trajectoires sur notre territoire (1) ;
- Urgences-Santé / Élaboration d'une entente de services et du développement de services 24/7 de L'Îlot (volet Prévention suicide Laval) pour répondre aux besoins des personnes à risque d'un passage à l'acte suicidaire en attente de l'arrivée des paramédics (6) ;



- Rencontres et présentations annuelles aux sentinelles en prévention du suicide (Service correctionnel Canada, Barrières QMB, Ville de Laval, Bausch Health Canada, Résidence les Lucioles, ...);
- Santé mentale jeunesse, suivi étroit jeunesse, protocole suicide 2e niveau / Soutien à l'élaboration de la trajectoire des services pour adultes suicidaires de Laval ;
- Guichet d'accès première ligne (GAP) 811 option 3 / Élaboration de la trajectoire de services avec L'Îlot (volet Prévention suicide Laval). Soutien à la cartographie (2) ;
- Rencontre clinique partenaire avec l'établissement de détention Leclerc de Laval / Entente de collaboration spécifique ;
- Présentations des services de L'Îlot incluant le volet Prévention suicide Laval / Jeunes en difficultés 5-12 ans de la Direction programme jeunesse du CISSS de Laval ; Guichet d'accès première ligne (GAP) ; Équipe Laval Wellness hub; Coroner Julie Blondin ; Bureau du coroner du Québec; Urgences-Santé ; Centre de réadaptation en dépendance du CISSS de Laval ; Groupe de médecine familiale (GMF) et CLSC de Laval; Société Alzheimer Laval;
- Soutien clinique ponctuel, collaboration / Planification formation répartiteurs 911 ; Planification présentation de services ; Analyse et soutien clinique pour Info-Social/AAOR, ébauche soutien aux proches ; Collaboration Refuge de Laval ; Département de psychiatrie / Plan de retour à domicile ; Comité cas complexe (CRDL) ; Volet réinsertion sociale de Déclic Action ; Soutien clinique pour l'Arrimage ; Soutien clinique pour le Centre de prévention du suicide Estrie (Jevi)...

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 d'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 homicidaire, 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 homicidaire, 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 paramédics dans leur décision en contexte de risque immédiat et de refus de collaboration.

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.

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier peut mettre en lien ces personnes avec les intervenants de notre ligne 24/7 de prévention du suicide afin d'estimer la dangerosité, offrir un service

spécialisé en ligne et guider l'intervention policière. Cette pratique permet de proposer aux personnes en difficulté des services mieux adaptés tout en évitant la judiciarisation ou le recours inapproprié aux urgences.

Soucieux d'une desserte de services optimale pour la population lavalloise, sans duplication de services, nous avons établi des trajectoires et modalités d'arrimage avec le service 811-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 référence à nos services.

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.

DÉVELOPPEMENT 2024-2025

L'ÉQUIPE ABC

Le plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM) comprend trois mesures ciblées par l'Institut de la pertinence des actes médicaux (IPAM) devant être dispensées par les CISSS et CIUSSS :

- Équipe d'accompagnement bref dans la communauté (ABC)
- Traitement intensif bref à domicile (TIBD)
- Unité d'intervention brève en psychiatrie (UIBP) (6 lits)

Même si la description des services ABC s'apparentait à celle des services de suivi de L'îlot, nous avons opté pour une participation active à l'implantation de l'équipe ABC sur le territoire. Conscients des besoins importants de la population lavalloise en matière de santé mentale, nous avons œuvré de pair en 2023-2024 pour élaborer un modèle conjoint, alliant les forces et compétences de chacune des organisations.

Le modèle s'inscrit dans une continuité des services offerts par L'îlot. L'équipe ABC complète les besoins identifiés. Dans la trajectoire de services, ces besoins se retrouvent à l'urgence (détection des personnes pouvant bénéficier de services de crise) et au niveau des services de crise nécessitant

une évaluation psychiatrique ou des services spécialisés de 2e ligne.

Les services de l'équipe ABC ont débuté en avril 2024. L'équipe détecte et réfère la personne dès l'urgence de l'hôpital Cité-de-la-Santé, à L'Îlot si besoin, ou à sa propre équipe si la personne requiert des soins médicaux psychiatriques pour résoudre sa crise. Lorsqu'une personne admise dans les services de L'Îlot a besoin d'une évaluation psychiatrique ou d'un service spécialisé de 2e ligne, L'Îlot travaille de pair avec l'équipe ABC ou lui réfère cette personne.

Comme l'équipe ABC ne travaille pas 24/7, L'Îlot assure un accès à des intervenant.es de crise pour la clientèle desservie par l'équipe ABC de 20 h à 8 h, 7 jours/sem.

Nos bases de données furent bonifiées, l'organisation de nos services a été ajustée et nos intervenant.es furent formé.es à cette nouvelle trajectoire.

Une entente de procédures a été rédigée, des suivis et ajustements de la mesure ont été effectués régulièrement.

Nous estimons avoir fait le bon choix en ciblant la complémentarité et l'arrimage de ces services, en toute collaboration.

LES SERVICES AUX PROCHES DE PERSONNES SUICIDAIRES

La mesure 2.4 de la Stratégie Nationale de prévention du suicide 2022-2027 souhaite sensibiliser les professionnels et les intervenant.es, aux besoins des proches de la personne qui pense au suicide ou qui a fait une tentative et les outiller à cet égard. La direction de la santé publique du CISSS de Laval cherche à mobiliser ses partenaires à cette mesure.

Depuis quelques années, L'Îlot développe des services pour répondre aux besoins des appelants, proches de personnes suicidaires. Prévention Suicide Laval les outille dans leurs interventions, effectue une rétro-information auprès d'eux, élabore des filets de sécurité, appelle la personne suicidaire à la demande du proche ou contacte la personne suicidaire si l'intervenant.e a des raisons de soupçonner un risque important (relance initiée). Ces types de services augmentent à chaque année.

L'Îlot étendra ce service, aux proches de personnes suicidaires s'adressant à d'autres partenaires. L'élaboration d'ententes et de trajectoires fut réalisée en 2024-2025 principalement avec l'équipe spécialisée en prévention

du suicide et Info-Social du CISSS de Laval. Le personnel a été embauché de façon à élargir ce service dès notre emménagement dans nos nouveaux locaux (espace nécessaire) prévu pour juillet 2025.

URGENCES-SANTÉ

Déjà développé auprès du Centre de prévention du suicide (CPS) de Montréal, Urgences Santé souhaitait établir une entente avec L'Îlot assurant un contact téléphonique avec notre personnel formé en prévention du suicide et l'appelant suicidaire, en attente de l'arrivée des paramédics. L'analyse de la volumétrie et des périodes de pointe fut faite afin d'estimer les besoins en main d'œuvre et en installation. La confirmation de l'augmentation du financement à la mission globale des services de prévention du suicide a permis d'aller de l'avant avec ce projet. Plusieurs autres démarches et séances de discussion eurent lieu pour concrétiser cette collaboration.

Nous sommes à finaliser l'entente.

L'organisation de nos services a été ajustée, nos intervenant.es furent formé.es à cette nouvelle trajectoire, le personnel a été embauché de façon à dispenser ce service après notre emménagement dans nos nouveaux locaux (espace nécessaire). Il y aura ajout de lignes téléphoniques dédiées à la prévention du suicide.

AUTRES 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'adjoint clinique sont généralement impliqués au sein de plusieurs comités. Les lectures des comptes rendus furent faites mais leurs présences furent moins nombreuses que les années précédentes pour cause de roulement de personnel et du projet de relocalisation qui ont occupé temps et soucis.

De par leurs fonctions, la gestionnaire clinique et l'adjoint clinique, ont effectué une rétro-information rapide auprès des partenaires lors de situations problématiques afin de maintenir optimale la collaboration entre les différentes instances.

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

- Politique régionale de développement social (PRDS)
- Présentation des services et du projet l'Archipel à une élue municipale
- Événement reconnaissance à la mairie de Laval
- Cérémonie Bénévolat de Ville de Laval
- Participation à la Tombola et au 30e du CAFGRAF de Laval
- Participation à la porte ouverte de l'Unité de soins intensifs de la Cité-de-la-Santé

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

- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) (Documentations, Défi Joue Don, théâtre, Rocket)
- Corporation de développement communautaire de Laval (CDCL) (Rencontres, forum, formations, AGA)
- Fédération des OSBL d'habitation Laval/Laurentides/Lanaudière (FOH3L) (Échanges, documentations, assurances)
- Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ) (Échanges, formations, orientations)
- Réseau des organismes en itinérance de Laval (ROIL) (Rencontres, AGA)
- Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ) (Documentations, revendications)
- Table de Concertation en Violence Conjugale et Aggressions à caractère Sexuel de Laval (TCVCASL) (Suivi des rencontres, formation)
- Coalition des organismes communautaires en santé mentale de Laval (COSML) (Rencontres, orientations)
- Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR) (Rencontres, formations)

LA COMMUNICATION

SITE INTERNET/WWW.LILOTCRISE.CA ET WWW.LILOTCRISIS.CA

En 2024-2025 ce site fut mis à jour. En plus de permettre l'accès à des formulaires dynamiques de satisfaction, de plainte et autres, la version anglaise donne aussi accès à la description de nos services en créole, espagnol et arabe. 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 aux affichages de postes. Les rapports annuels sont accessibles ainsi que la description du projet l'Archipel de L'îlot. En respect à la loi 25, la politique de confidentialité de L'îlot ainsi que le nom et les coordonnées de la personne en charge de sa conformité, s'y trouvent. Il y eu 21 500 visites de ces sites en 2024-2025 (20 512 visites du site en langue française et 988 visites pour les autres langues).

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 cohérents avec ses valeurs. On peut trouver plus de détails sur le site internet de L'îlot.





DÉFI JOUEDON

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 16 mars 2025. L'équipe « Les joyeux naufragés », représentés par des administrateurs, des employé.es et la directrice générale de L'îlot, y était. Il s'agit d'une occasion de visibilité de nos services pour la population Lavalloise.



MERCI D'ÊTRE VENUS

Présence et implication d'intervenant.es du service de prévention du suicide de L'îlot, à 5 représentations d'une pièce de théâtre ayant lieu à la Maison des Arts de Laval et s'adressant à tout public incluant le milieu scolaire 2e cycle.

Merci d'être venus est un monologue autobiographique qui parle de suicide et de deuil avec humour et lucidité. Spectacle produit en collaboration avec l'association québécoise de prévention du suicide (AQPS), l'auteur cherche à comprendre les raisons qui ont mené son frère à s'enlever la vie, il y a quinze ans.



INITIATIVE CITOYENNE AU ROCKET DE LAVAL

Le 21 février 2025, M. Daniel Fortin, personne endeuillée par suicide, a orchestré une collecte de fonds pour la prévention du suicide, en collaboration avec l'AQPS et le Rocket de Laval. L'îlot fut invité à présenter ses services et à intervenir au besoin, lors du match ayant cours. Le moitié-moitié a récolté des sommes répondant aux objectifs de M. Fortin. Cette initiative citoyenne a permis à L'îlot d'accroître sa visibilité dans un contexte ludique.

LE PROJET DE RELOCALISATION

La Vision de L'archipel de L'îlot

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.



LA SITUATION

Possédant un bail devant se terminer le 30 juin 2025, L'îlot a entrepris, depuis quelques années, des démarches dans le but de se relocaliser.

Constituant une première phase du projet, L'îlot est devenu propriétaire d'un immeuble le 29 mars 2023. La deuxième étape essentielle consistait à la construction d'une aile « hébergement de crise » afin d'y transférer l'ensemble de nos services avant de risquer leur rupture.

Les enjeux financiers ont suscité une grande part de nos préoccupations et de nos actions en première partie de l'année 2024-2025. En mars 2024, il nous manquait encore plus de 4 M \$ pour concrétiser le projet. Les critères, les exigences pointues et les délais serrés, associés au programme d'Habitation Abordable Québec (PHAQ) de la Société d'Habitation du Québec (SHQ), avaient pourtant tous été répondus. Par exemple, même si L'îlot était l'unique propriétaire de l'ensemble de l'œuvre, nous avons dû réaliser une division cadastrale et constituer un syndicat de copropriété pour pouvoir être éligibles à ces fonds.

Ces délais ont ajouté malheureusement des frais courants puisque nous devons assumer les dépenses de deux emplacements. Travaillant de façon synergique avec 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.

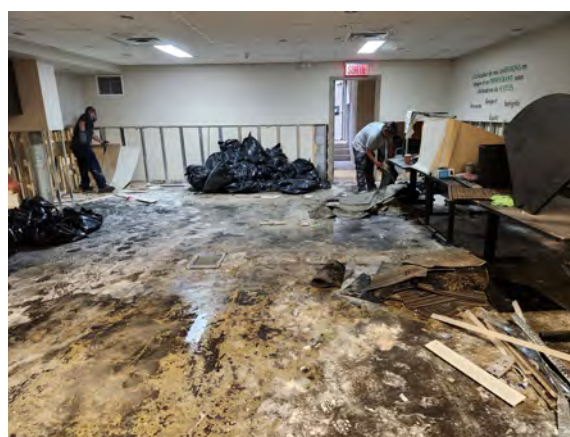
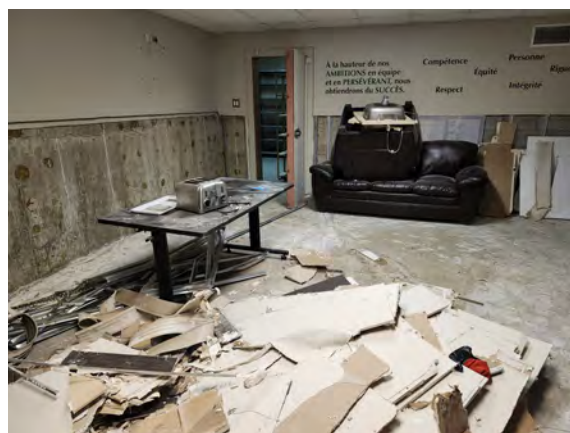
Euréka !

Grâce à un décret ministériel convenu en juillet 2024, la SHQ a eu l'autorisation de financer plus de 2,9 M \$ pour notre projet. La ville de Laval devait accorder le manque à gagner de plus de 1,1 M \$ qui était préautorisé par le conseil exécutif, en autant que la Communauté Métropolitaine de Montréal (CMM) remboursait la ville. Cela fut octroyé.

Des décisions risquées ont dû être prises car le contrat signé avec l'entrepreneur en construction a fait l'objet de deux prolongations. Les travaux ont débuté sans la confirmation signée des ententes. Des frais de reports ainsi que des frais de construction en conditions hivernales ont dû être considérés pour les travaux. D'autres imprévus ont dû être pris en compte tel la contamination des sols et l'inondation du sous-sol occasionnée par la tempête Debby en août 2024. Une catastrophe importante et coûteuse car les travaux dans le bâtiment existant devaient être minimales pour respecter le budget.

LA TEMPÊTE DEBBY ET LA RÉFECTION DU SOUS-SOL

La tempête Debby du 9 août 2024 a occasionné plusieurs avaries dans de nombreux quartiers lavallois. Notre bâtiment acquis en 2023 en a subi de lourdes conséquences. Tout le sous-sol a dû être refait. Démarches d'assurances, de recherche de démolisseurs et de constructeurs se sont multipliées. Les administrateurs ont opté pour contracter avec l'entrepreneur général impliqué au projet. La réfection a pu bénéficier d'une planification élargie des travaux. Des protections additionnelles des installations ainsi que des choix de fournitures et de matériaux ont été sélectionnés afin de minimiser les risques et les coûts d'une future inondation (ex. multiplication de clapets anti-refoulement, plancher de béton poli au lieu de tapis, élimination de prises réseaux du sol, élévation des prises électriques et des dispositifs de chauffage, etc.). Évidemment, la franchise et les frais de réfection ont dépassé largement le remboursement des assurances. Ce dernier a toutefois contribué à convenir d'un budget réaliste. Par chance, la réfection a pu être faite avant le déménagement de nos services. La clientèle et le personnel n'en ont pas souffert.



LA CONSTRUCTION DE L'AILE HÉBERGEMENT DE CRISE

Soutenu par une équipe de chargés de projet (Rayside architecture, GRT Bâtir son quartier, Bragò construction) et de professionnels (ingénierie, surveillances diverses), les travaux de construction ont débutés en septembre 2024. Les suivis des travaux ont aussi été réalisés par des représentants de L'îlot (la directrice générale, deux administrateurs et la gestionnaire clinique) siégeant au comité chantier créé le 12 septembre 2025. Douze réunions de chantier ont eu cours sur les lieux de construction et six autres rencontres statutaires du comité se sont déroulées en 2024-2025. Outre ces rencontres, la sollicitation des membres du comité et principalement de la directrice générale, fut quotidienne. Des travaux d'une telle ampleur demandent réflexions, temps et solutions à tous les jours. Des enjeux de contamination des sols,

de conditions hivernales, d'attente de directives provenant des ingénieurs en électricité, de pénurie de matériaux et d'installation du système d'incendie ont prolongé de 60 jours seulement la livraison du bâtiment. Le déménagement de L'îlot vers son Archipel pourra se faire à la fin du mois de juin 2025, selon les objectifs attendus.

Malgré les écueils, l'entrepreneur général Bragò construction a proposé des solutions alternatives judicieuses aux plans de construction d'origine, limitant les dépassements de coûts excessifs et permettant de compléter le projet selon le budget alloué. Le comité chantier, les différents chargés de projet et l'entrepreneur général ont travaillé efficacement, de façon proactive et dans la bonne humeur durant toute la durée des travaux.





bragô
CONSTRUCTION

LES DÉMARCHES

- Demandes financières et redditions de comptes ;
- Représentations auprès des attaché.es politiques de la députation lavalloise caquiste ;
- Élaboration du dossier pour décret ministériel ;
- Démarches financières auprès de la ville de Laval en lien avec le décret ministériel (résolutions, entente CMM) ;
- Suivi serré des finances et du budget ;
- Remboursement du prêt du Fonds d'acquisition de Montréal (FAM) ;
- Négociation bancaire pour un prêt ouvert assurant la capacité de payer (liquidité) en attente des paiements accordés ;
- Travaux de chantier ;
- Autorisation des avenants (acceptation des modifications au contrat signé) ;
- Échanges hebdomadaires statutaires et plus, avec le groupe de ressources techniques (GRT) ;
- Échanges bimensuelles statutaires avec le chargé de projet de la SHQ jusqu'en décembre 2024 ;
- Échanges réguliers avec le bureau des architectes ;
- Recherche de fournisseurs (déneigement, entretien paysager, émondage, etc.) ;
- Élaboration des besoins sur plans (système d'accès, caméras, câblage, etc.)
- Achat d'équipements et installation (informatique, téléphonique, photocopieurs, câblage, caméras, mécanismes d'accès, etc.) ;
- Réunions de chantier (12) ;
- Rencontres statutaires hebdomadaires du comité chantier à partir du 17 février 2025 (6) ;
- Élaboration du dossier d'assurances et suivi en lien avec l'inondation de la tempête Debby ;
- Division cadastrale ;
- Création du syndicat de copropriété l'Archipel de L'Îlot et assemblée de fondation ;
- Ouverture d'un compte bancaire pour les administratrices du syndicat de copropriété ;
- Évaluation de la valeur du bâtiment incluant la réfection et la nouvelle construction ;
- Démarches d'assurances pour le bâtiment l'Archipel et pour le syndicat de copropriété ;
- Démarches pour exemption de taxes foncières, scolaires et utilisation d'eau (compteur d'eau) ;
- Démarches comptables de fin d'année et de suivi pour le GRT et pour l'audit de L'Îlot ;
- Installation des bureaux obtenus en dons, dans les espaces d'intervention dédiées au personnel ;
- Élaboration des besoins en meubles et fournitures diverses en vue de l'emménagement ;
- Achats, mesures et livraisons de certains effets ;
- Planification de l'inauguration ou porte ouverte ;
- Planification du déménagement ;
- Entente avec le locateur actuel ...

LE FINANCEMENT (ASSOCIÉ AU PROJET DE RELOCALISATION)

Résumé des contributions financières :

- Contribution de L'Îlot (fonds affectés) ;
- 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 Desjardins ;
- Société d'habitation du Québec (SHQ) par décret ministériel ;
- Ville de Laval via la Communauté métropolitaine de Montréal en lien avec la SHQ ;
- Ville de Laval-Centre de bénévolat moisson Laval/Soutien Covid 2e vague ;
- Ville de Laval/Programme de soutien financier à la consolidation des organismes en développement social 2023 et 2024 ;
- Fonds fédéraux de relance des services communautaires via Centraide du grand Montréal ;
- Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL)/Financement initial ;
- Fonds d'acquisition de Montréal (prêt remis) ;
- Dons de particuliers pour soutenir le projet.

Après plus de quatre années, nous avons réussi à compléter le montage financier nécessaire à la réalisation du projet.

Avec la participation financière de :



Gouvernement
du Canada



LES DONNÉES SUR NOS SERVICES DE CRISE

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

L'ORGANISATION

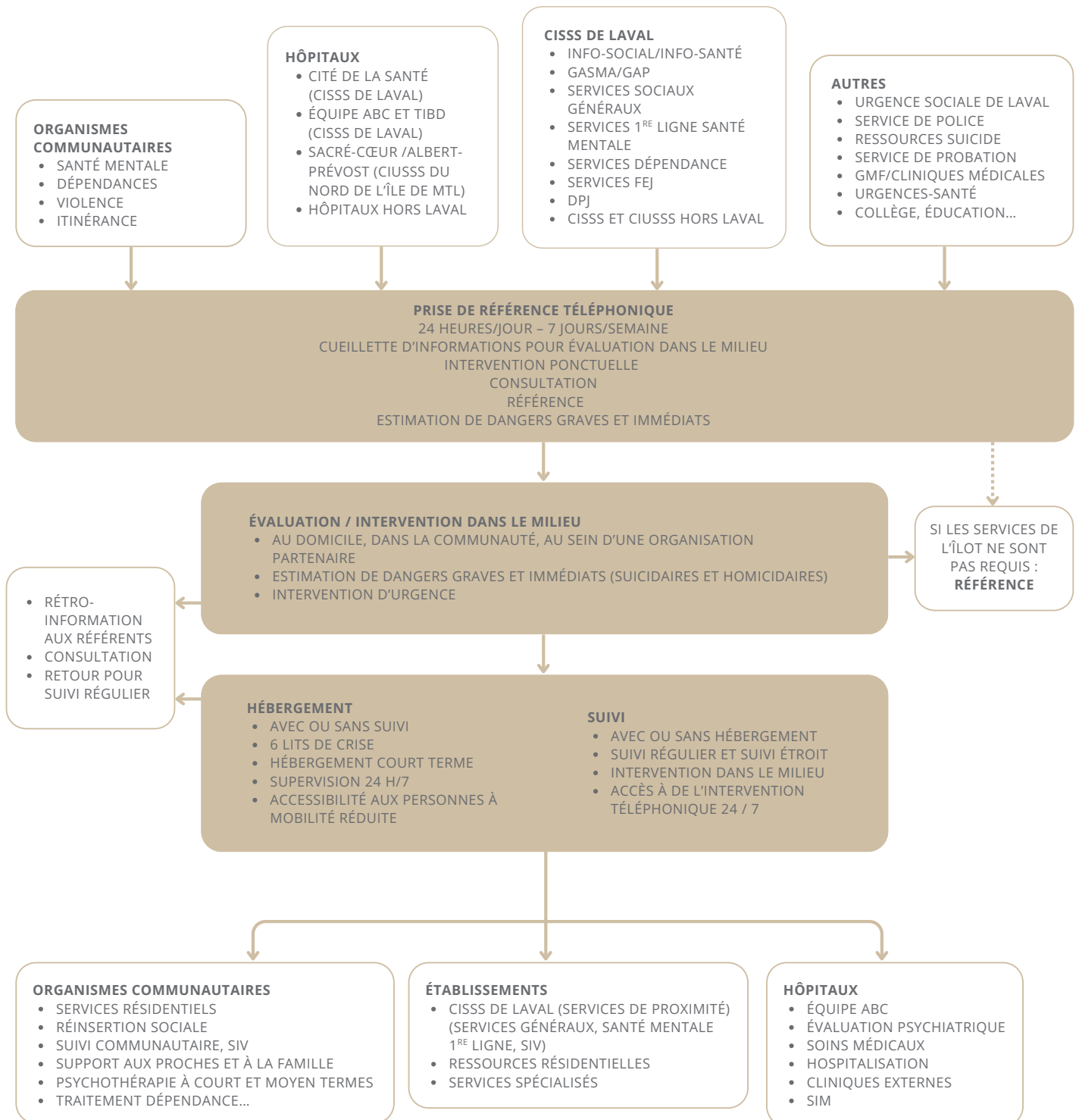
CHEMINEMENT DE LA DEMANDE

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.e 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. On lui offre dès lors accès à des services d'appoint 24/7, lui permettant de joindre L'îlot en cas de besoin et ce, avant même cette première 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 donnant accès à un.e intervenant.e 24/7, à utiliser en cas de besoin. Ces interventions se déroulent en face à face. La personne accède 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



LES SERVICES DE CRISE EN 2024-2025

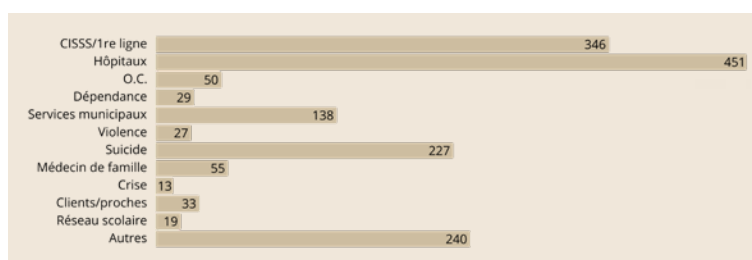
Intervenir en situation de crise, c’est d’abord et avant tout accueillir la personne dans sa détresse et l’accompagner à travers les différentes étapes qu’elle devra franchir pour retrouver un mieux-être. L’établissement d’un lien de confiance est nécessaire pour que la personne accepte notre soutien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

Le nombre d’appels reçus des référents a augmenté de 16 % par rapport à l’an passé. Parmi ces 1 628 appels, il y avait 1 226 demandes de services et 402 autres demandes ayant trait principalement à de la consultation ou à des demandes d’information. Parmi les 1 226 demandes de services, il y eut 1 137 nouvelles admissions. Cela représente une hausse de 17 % par rapport à 2023-2024. Les autres demandes ont été réorientées. À cela s’ajoutent les services qui ont été complétés en 2024-2025 pour 116 personnes admises à la fin de l’année précédente. Parmi les personnes nouvellement admises, 213 ont été référées par l’équipe ABC ou ont pu joindre 24/7 nos intervenants alors qu’elles étaient desservies par cette équipe, 3 provenaient du service TIBD et 4 avaient un potentiel suicidaire élevé et ont reçu un service de suivi étroit. 2 personnes inscrites au programme des troubles de la personnalité ont accédé à nos services et 3 personnes non volontaires, en situation de danger grave pour elle-même ou pour autrui, furent dirigées vers l’hôpital.

DEMANDES D'AIDE TRAITÉES		2023-2024	2024-2025
Appels des référents		1 403	1 628
Autres services	Consultation	152	174
	Information	182	223
	Walk-in	3	5
Demandes de services à la référence		1 066	1 226
Demandes de services refusées (réorientées)		94	89
Nouvelles admissions/ouvertures de dossiers			
Admission générale		953	912
Équipe ABC		-	213
TIBD		-	3
Contexte non volontaire		2	3
Suivi étroit		5	4
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité		12	2
Total des nouvelles admissions		972	1 137
Personnes admises l'année précédente dont le traitement s'est poursuivi l'année suivante		99	116
Total des admissions durant l'année		1 070	1 253

PROVENANCE DE LA DEMANDE D'AIDE	2023-2024	2024-2025
CISSS / Services 1re ligne		
CISSSL/CLSC	61	73
Info-Social	187	160
Info-Santé	1	6
Guichet d'accès santé mentale (GASMA)	67	66
Autres régions	43	41
Total CISSS /Services 1re ligne	359	346
Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal et autres)		
Hôpital de la Cité-de-la-Santé	265	186
Équipe ABC (références)	-	32
Équipe ABC (services 24/7 par L'îlot)	-	181
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	43	26
Autres	36	26
(Hausse de 31 %) Total hôpitaux	344	451
Autres		
Médecine de famille	73	55
Organismes communautaires	49	50
Services en dépendance	17	29
Services en violence conjugale	25	27
Services municipaux	109	138
Services en prévention du suicide	165	227
Clients/Proches	45	33
Crise (hors Laval)	21	13
Réseau scolaire	21	19
Autres	175	240
Total autres	700	831
Total	1 403	1 628



SERVICES D'APPOINT

Des services d'appoint sont mis à la disposition de la clientèle dès le premier contact téléphonique avec celle-ci, suivant la référence d'une organisation partenaire à nos services. Ces services se déroulent avant la première évaluation en face à face avec la clientèle, après son séjour à l'hébergement ou en post suivi. Ils permettent d'agir en cas de besoin et assurent une fin de service progressive, adaptée et sécuritaire. Ils sont représentés dans le tableau suivant. Les mesures d'urgence qui ont été appliquées ont été regroupées dans un tableau spécifique de ce rapport.

SERVICES D'APPOINT EFFECTUÉS EN PRÉ-ÉVALUATION, EN POST HÉBERGEMENT ET EN POST SUIVI EN 2024-2025			
Communications téléphoniques avec la clientèle	5 185	Observations	183
Communications avec partenaires	1 187	Communications écrites	170
Communications avec proches	105	Consultations cliniques	155

ÉVALUATION DE LA SITUATION

Assurée par l'équipe Évaluation, la première intervention de crise face à face consiste en une intervention rapide, 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 homicidaire ou le risque de décompensation psychique) 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 soit 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.

Lieu d'évaluation de la situation

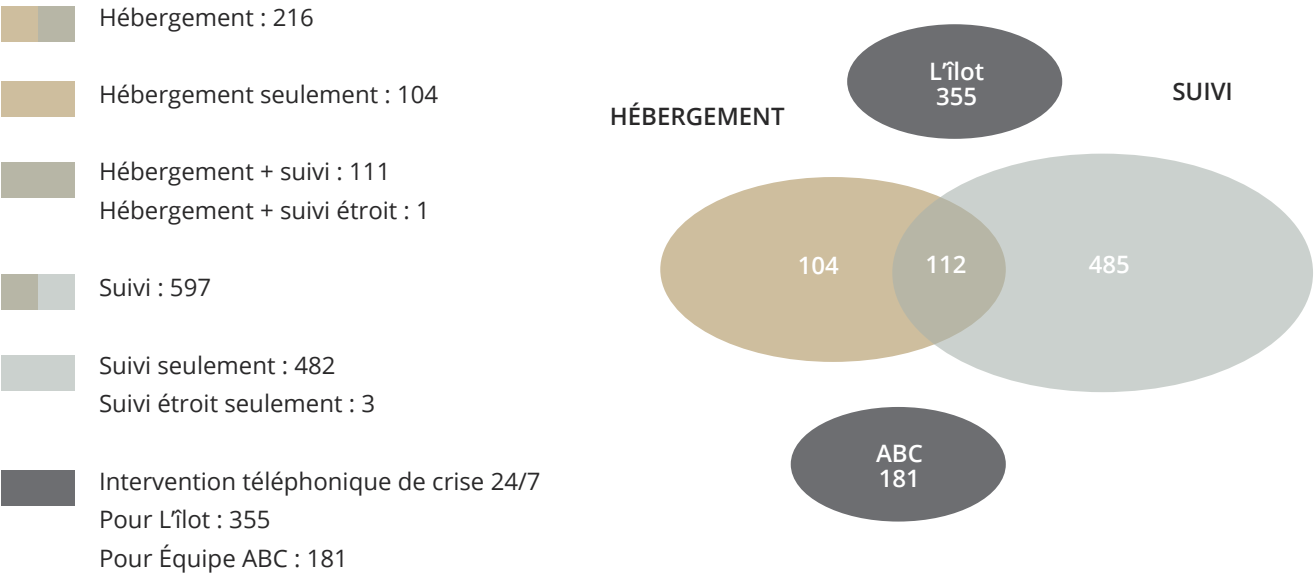
En 2024-2025, 85 % des interventions de crise (évaluation) se sont déroulées en face à face. 33 % de celles-ci ont eu lieu dans la communauté. Cette première intervention de crise (évaluation) a lieu à L'îlot lorsque la personne se présente sur place pour demander de l'aide, lorsque nous jugeons qu'il 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 potentiel est identifié. En situation de pénurie de main-d'œuvre, pour réduire les délais d'attente, l'ajout de plages horaires effectuées par des intervenant.es d'autres postes, fut appliqué. Cette intervention se déroule généralement au sein de l'organisme et constitue une solution optimale, adaptée à notre réalité.

LIEU DE LA PREMIÈRE INTERVENTION DE CRISE (ÉVALUATION)	
Domicile	26,5 %
L'îlot	52 %
Lieu public	0,1 %
Hôpital	5 %
Organismes communautaires	0,4 %
École	0,3 %
CLSC	0,3 %
Autres	0,4 %
Téléphone	15 %

Après la première évaluation, un dossier client est créé. Des 1 253 épisodes de soin durant l'année, certaines personnes ont été dirigées vers des services mieux adaptés à leur état, d'autres se sont sentis 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 (355). L'îlot a soutenu 24/7 les personnes admises à l'équipe ABC (181).

En 2024-2025, il y a eu 216 séjours à l'hébergement, dont 112 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 597 épisodes de soins impliquaient des services de suivis externes dont 485 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.



Interventions d'urgence

Certaines interventions urgentes ont dû être réalisées, en pré-évaluation, en cours de service ainsi qu'en post hébergement et post suivi. Le tableau présenté résume ces types d'interventions pour l'ensemble des services de crise offerts par L'îlot en 2024-2025. Nous avons eu recours aux policiers pour une situation jugée dangereuse dans un contexte de non-consentement (LPP/Loi P-38.001) à 2 reprises. Nous avons recherché activement 41 personnes qui démontraient des risques importants (Reach out). Nous avons eu recours au service 911 dans 43 situations. Nous avons été impliqués dans 19 interventions liées aux cellules A-GIR en prévention d'homicides conjugaux. Finalement nous avons accompagné 8 personnes en situation d'urgence.

INTERVENTIONS D'URGENCE					
Type	LPP/P-38.001	Reach out	911/Urgence	A-GIR	Accompagnement d'urgence
Appoints (pré-évaluation et post-hébergement)	-	12	17	5	1
Hébergement	1	1	15	Concertation : 1	4
Suivi	1	28	11	Concertation : 13	3
Total	2	41	43	Concertation : 16 Cellule A-GIR : 3	8

HÉBERGEMENT

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

Dès l'accueil, la personne résidente est informée du code de vie à l'hébergement. 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 est rencontrée par des intervenant.es qui la soutiennent dans ses démarches. Elle a accès à un ordinateur et au réseau Internet.

HÉBERGEMENT							
2023-2024				2024-2025			
Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour	Nuitées	Taux	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1 337	61 %	211	8,3 jours	1 515	69 %	216	10,6 jours

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2024-2025 a été de 10,6 jours. Généralement une durée de séjour plus élevée reflète un niveau de dangerosité plus important chez la personne hébergée. Le nombre de nuitées a augmenté de 13 % par rapport à l'an dernier. Le nombre de séjours fut de 216 et nous avons hébergé 193 personnes différentes puisque certaines d'entre elles ont séjourné plus d'une fois.

HÉBERGEMENT	2023-2024	2024-2025
1 séjour	169	173
2 séjours	21	18
3 séjours	-	1
4 séjours	-	1
Nombre de séjours durant l'année	211	216
Nombre de personnes différentes hébergées durant l'année	190	193

CONTACTS EFFECTUÉS PAR NOTRE ÉQUIPE D'INTERVENANTS RÉSIDENTIELS EN 2024-2025			
Rencontres individuelles avec la clientèle	2 330	Accompagnements externes	9
Observations	2 480	Communications téléphoniques avec la clientèle	757
Rondes	1 021	Communications téléphoniques avec partenaires	373
Consultations cliniques	193	Communications téléphoniques avec proches	39
Communications écrites	42	Rencontres avec tiers (proches et partenaires)	33

SUIVI DE CRISE

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 poursuit son cheminement dans son milieu de vie.

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 2024-2025 fut de 597. Il comprend 593 suivis réguliers et 4 suivis étroits, destinés aux personnes à haut risque suicidaire référées par les hôpitaux. Il y a eu hausse de 7,8 % du nombre de suivis. À cette hausse on doit ajouter l'accès 24/7 aux personnes suivies par l'équipe ABC, en dehors des leurs heures de services.

RÉPARTITION DES SUIVIS RÉGULIERS ET DES SUIVIS ÉTROITS AYANT EU COURS PENDANT LA PÉRIODE				
2023-2024		2024-2025		
Suivi régulier 550	Suivi étroit 5	Suivi régulier 593	Suivi étroit 4	Suivi ABC 181
Durée moyenne 60 jours	Durée moyenne 70 jours	Durée moyenne 59 jours	Durée moyenne 70 jours	Durée moyenne 41 jours

CONTACTS EFFECTUÉS PAR NOTRE ÉQUIPE D'INTERVENANT.ES DE SUIVI EN 2024-2025			
Rencontres individuelles avec la clientèle	1 977	Accompagnements externes	7
Communications téléphoniques avec la clientèle	6 928	Communications écrites	720
Communications téléphoniques avec partenaires	1 273	Rencontres avec proches	15
Communications téléphoniques avec proches	215	Rencontres partenaires	20
Observations	120	Consultations cliniques	124



LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

PORTRAIT

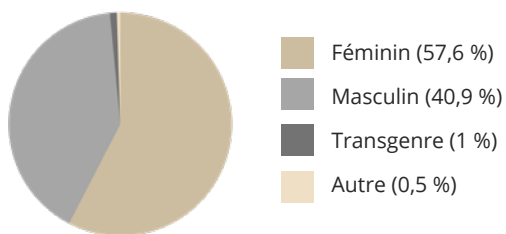
Les données présentées concernent les épisodes de soins durant l'année (1 253).

L'on constate que quelques personnes ont été admises plusieurs fois durant l'année

RÉCURRENCE DES ÉPISODES DE SOINS DURANT L'ANNÉE	2023-2024	2024-2025
1 admission	869	980
2 admissions	75	109
3 admissions	14	15
4 admissions	1	1
5 admissions	1	-
6 admissions	-	1
Nombre d'épisodes de soins durant l'année	1 070	1 253
Nombre de personnes différentes ayant reçu des services durant l'année	960	1 106

GENRE

La proportion selon le genre des personnes admises, est similaire à l'an dernier.



GENRE	2024-2025	
Féminin	722	57,6 %
Masculin	513	40,9 %
Transgenre	12	1 %
Autre	6	0,5 %

LANGUE D'USAGE

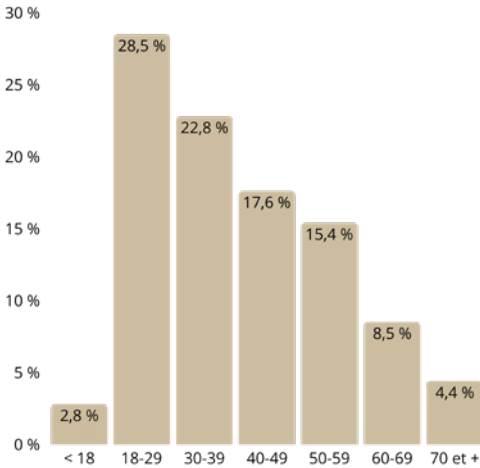
Bien que nos services soient bilingues, les organisations qui font appel à nous sont majoritairement francophones. Par conséquent, nos interventions se déroulent en grande partie en français. Nos outils promotionnels sont disponibles en français, en anglais, en créole, en espagnol et en arabe. Nous cherchons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

LANGUE	2024-2025	
Français	1 144	91,3 %
Anglais	102	8,1 %
Autres	7	0,6 %

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 2024-2025. Les personnes âgées entre 18-29 ans sont de loin les plus admises à nos services.

ÂGE	2024-2025	
	Nombre	Taux
< 18	35	2,8 %
18-29	357	28,5 %
30-39	286	22,8 %
40-49	220	17,6 %
50-59	193	15,4 %
60-69	107	8,5 %
70 et +	55	4,4 %



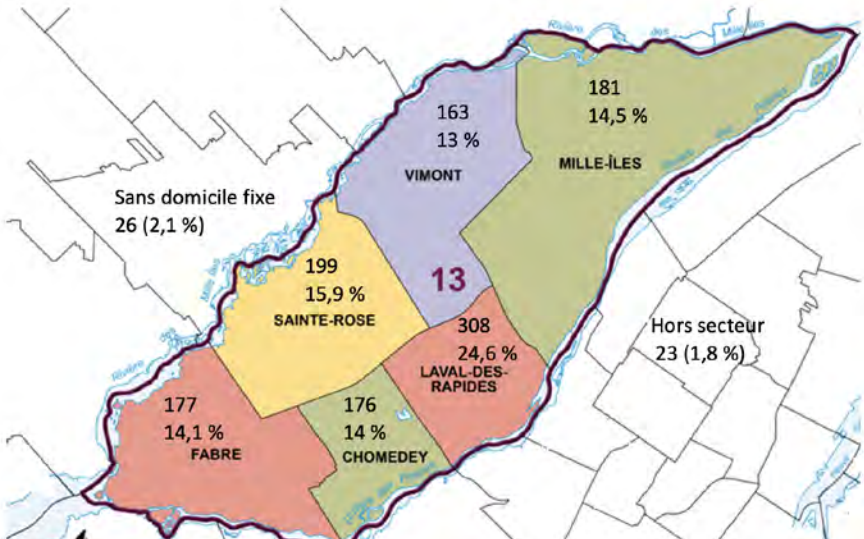
ÉTAT CIVIL					
Type	Nombre	Taux	Type	Nombre	Taux
Célibataire	418	33,4 %	Séparé.e	86	6,9 %
Divorcé.e	20	1,6 %	Veuf.ve	14	1,1 %
En couple	212	16,9 %	Non indiqué	412	32,8 %
Marié.e	91	7,3 %			

HABITATION					
Type	Nombre	Taux	Type	Nombre	Taux
Habite seul	260	20,8 %	Avec parents	161	12,9 %
Sans domicile fixe	8	0,6 %	Avec enfants mineurs	50	4 %
Résidence supervisée	3	0,2 %	Avec conjoint.e et enfants	87	6,9 %
Refuge	3	0,2 %	Avec conjoint.e	130	10,4 %
Amis	8	0,6 %	Avec adultes de la famille	145	11,6 %
Foyer de groupe/famille	6	0,5 %	Autres	6	0,5 %
Colocation	50	4 %	Non indiqué	336	26,8 %

SOURCES DE REVENU					
Type	Nombre	Taux	Type	Nombre	Taux
Assurance emploi	68	5,4 %	Prêts et bourses	4	0,3 %
Aucune	146	11,6 %	Rente d'invalidité	6	0,5 %
Autre	16	1,3 %	Retraite	47	3,7 %
CNESST	22	1,8 %	SAAQ	3	0,2 %
Conjoint.e	7	0,6 %	Salarié.e temps partiel	58	4,6 %
Économies	16	1,3 %	Salarié.e temps plein	259	20,6 %
Famille	21	1,7 %	Sécurité du revenu	74	5,9 %
IVAC	11	0,9	Travailleur.euse autonome	17	1,4 %
Pension alimentaire	1	0,1	Non indiqué	478	38,1 %

MOBILITÉ RÉDUITE		
Oui	34	2,7 %
Non	1 219	97,3 %

CLIENTÈLE DESSERVIE (SERVICES DE CRISE) PAR CIRCONSCRIPTION EN 2024-2025



PROFIL CLINIQUE

Les données présentées concernent les personnes différentes ayant reçu des services durant l'année (1 106).

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 toutes les personnes desservies par L'Îlot. À cela, s'ajoute parfois des problèmes de dépendance et des situations d'itinérance. Nos interventions sont modulées par ces informations afin d'offrir des services des plus adaptés.

DIAGNOSTIC CHEZ LA CLIENTÈLE 2024-2025
Déficiences intellectuelles
Schizophrénie (ou épisode psychotique)
Troubles de la personnalité
Troubles anxieux
Dépression
Troubles de l'humeur
Troubles d'adaptation
Stress post-traumatique
TDAH
Troubles liés aux substances
Autres

MÉDICAMENT (TYPE) 2024-2025	
Analgésique	36
Antidépresseur	635
Antipsychotique	98
Anxiolytique	362
Hypnotique	40
Stimulant	62
Thymorégulateur	38

MÉDICAMENT (TYPE) 2024-2025	
Nombre	Personnes
0	573
1	161
2	113
3	100
4	56
5	36
6	16
> 6	51

NOMBRE DE CONSOMMATIONS PAR JOUR	NOMBRE DE PERSONNES
Pas de consommation	754
1 consommation	219
2 consommations	86
3 consommations	29
4 consommations	9
≥ 5 consommations	9
Total	1106



DÉPENDANCE

32 % de la clientèle desservie consomme régulièrement des substances causant une dépendance.

Applicable Non applicable

Nous avons aussi desservi 26 personnes sans domicile fixe.

COMPORTEMENTS

Cette année, l'estimation de la dangerosité suicidaire lors de la référence révèle la présence de manifestations d'éléments de dangerosité chez près de 90 % des personnes référées.

De ces personnes, 45 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 DANGEROUSITÉ À LA RÉFÉRENCE	TAUX
Absence d'indice de danger ou non divulgation	10,2 %
Indices de danger (faible)	58,8 %
Danger grave à court terme	30,5 %
Danger grave et imminent	0,5 %

Comportements violents et homicides

La présence de comportements violents ou homicides a été présente chez 9,8 % de notre clientèle en 2024-2025. Lorsque nous recueillons les informations auprès de nos partenaires 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'une personne 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.

Personnes ayant des comportements violents

COMPORTEMENTS RÉCENTS (À LA RÉFÉRENCE)	NOMBRE
Violence verbale	42
Violence physique envers des objets	30
Violence physique envers des personnes	22
Idées homicides	9
Projets homicides	5
Tentatives homicides	-
Applicable	9,8 %

ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS 2024-2025	
Accidents	0,14 %
Accumulation de stressseurs	39,51 %
Autre	10,9 %
Couple (conflit, rupture...)	13,08 %
Décès d'un proche	3 %
Dépendance aux substances	2,32 %
Douleurs chroniques	1,5 %
Études	1,36 %
Famille	6,54 %
Finance	1,23 %
Inconnu	1,88 %
Jeu	0,14 %
Justice	1,63 %
Logement	2,72 %
Maladie physique/handicap	2,32 %
Médication (arrêt, changement)	0,54 %
Réseau personnel	1,23 %
Service public	0,14 %
Travail (conflit, perte)	5,59 %
Victime d'agression	1,91 %
Violence conjugale	1,91 %
Violence familiale et autres	0,41 %

L'élément déclencheur est le dernier événement significatif, souvent placé dans une longue liste, à survenir avant la crise. L'intervenant.e 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 l'élément déclencheur peut alors être un indice de récurrence.

PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

Le service téléphonique 24/7 en prévention du suicide



ATTENTION!
NOUVEAU NUMÉRO LOCAL
À PARTIR DU 1ER JUILLET 2025
450 622-2911

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.

LA COLLABORATION

Nous travaillons en complémentarité avec l'ensemble du réseau territorial de services. Dans les situations jugées périlleuses par nos intervenant.es, il n'est pas rare que l'appelant.e soit référé.e aux services de crise de L'Îlot ou aux services d'urgence.

LES RÉSEAUX DE SENTINELLES

Nous sommes désignés pour soutenir les réseaux de sentinelles dans la détection de personnes à risque suicidaire et dans leurs actions.

LE SOUTIEN AUX POLICIER.ES

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le/la policier.e ou le service 9-1-1 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.

LE SERVICE SUICIDE.CA

Développé par l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS), un service de prévention du suicide national est offert en ligne par trois centres de prévention du suicide sélectionnés (CPS Montréal, CPS de Québec, CPS 02). Lorsque des lavallois.es sont concerné.es, nos services sont mis à contribution.

LE 9-8-8

Au Québec, les appels du numéro pancanadien 9-8-8 sont dirigés vers la ligne 1 866-APPELLE. Le retraçage des appels est impossible à effectuer pour les appels transitant par le 9-8-8. Il est donc infaisable de faire intervenir des services d'urgence lors de nécessité. C'est pourquoi nous poursuivons la promotion de la ligne locale et nationale.

LES SERVICES AUX PROCHES DE PERSONNES SUICIDAIRES

Depuis quelques années, L'Îlot développe des services pour répondre aux besoins des appelants, proches de personnes suicidaires. Prévention suicide Laval les outille dans leurs interventions, effectue une rétro-information auprès d'eux, élabore des filets de sécurité, appelle la personne suicidaire à la demande du proche ou contacte la personne suicidaire si l'intervenant.e a des raisons de soupçonner un risque important (relance initiée). En 2024-2025 nous avons développé des ententes de collaboration avec les services Info-Social du CISSS de Laval afin d'élargir ce support aux proches qui transitent vers leurs services. Nous serons en mesure d'appliquer ce développement dès 2025-2026.

LES SERVICES AUX PERSONNES SUICIDAIRES EN ATTENTE DES PARAMÉDICS

En 2024-2025 nous avons travaillé avec Urgences-Santé et les répartiteurs de 911 pour que nos intervenant.es du service Prévention Suicide Laval soient sollicité.es à soutenir la personne suicidaire en attente de l'arrivée des paramédics. Il y eu formation, élaboration d'une entente de collaboration et embauche. Le déploiement de ce nouveau partenariat sera en force dès 2025-2026.

ET PLUS

Au besoin, nous collaborons avec le Centre de préventions du suicide Le Faubourg dans la desserte de services auprès de leur clientèle anglophone.

L'ORGANISATION

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

Malgré cette pénurie de main d'œuvre, nos services n'ont subi aucune interruption en 2024-2025.

L'ensemble du personnel de L'îlot intervient selon l'approche nationale « Susciter l'espoir – Grille d'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire (GEDPAS) ». Depuis le 25 septembre 2024, le personnel de L'îlot reçoit cette formation directement de l'équipe de direction clinique de l'organisme, nouvellement accréditée. Une mise à niveau des intervenant.es sur la prévention du suicide chez les mineurs 5-13 ans, a aussi été réalisée cette année. 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 INTERVENTIONS

4 533 APPELS TRAITÉS

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a traité **4 533** appels en 2024-2025, soit une hausse de 5 % par rapport à l'année précédente. Ce service a reçu **3 195** appels, en a fait **1 140** et en a transféré **198**. Les appels faits constituent des suivis auprès de personnes vulnérables, des filets de sécurité, des rétro informations aux proches et autres partenaires, des relances, des signalements ou des appels d'urgence.

RELANCES ET AUTRES ACTIONS

Depuis 3 ans nous avons développés les Relances téléphoniques pour des risques décrits par des proches. En ce qui concerne les interventions auprès des hommes, il y a grande vigilance aux demandes d'aide effectuées par

Les statistiques du service Prévention Suicide Laval 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 genre de la clientèle suicidaire, ainsi que sur l'estimation de la dangerosité au moment de l'appel, sont présentées dans ce rapport. Afin de soutenir la qualité des services, un système d'enregistrement des appels est intégré aux lignes téléphoniques. La formation et la supervision en sont facilitées.

Le service Prévention Suicide Laval possède deux lignes d'intervention traitées par un.e intervenant.e dédié.e par quart de travail. En 2024-2025, les appels se sont déroulés lors des quarts suivants :

Quart de jour (de 8 h à 16 h 15)	2 283	50,3 %
Quart de soir (de 16 h à 00 h 15)	1 830	40,4 %
Quart de nuit (de 00 h à 8 h 15)	420	9,3 %

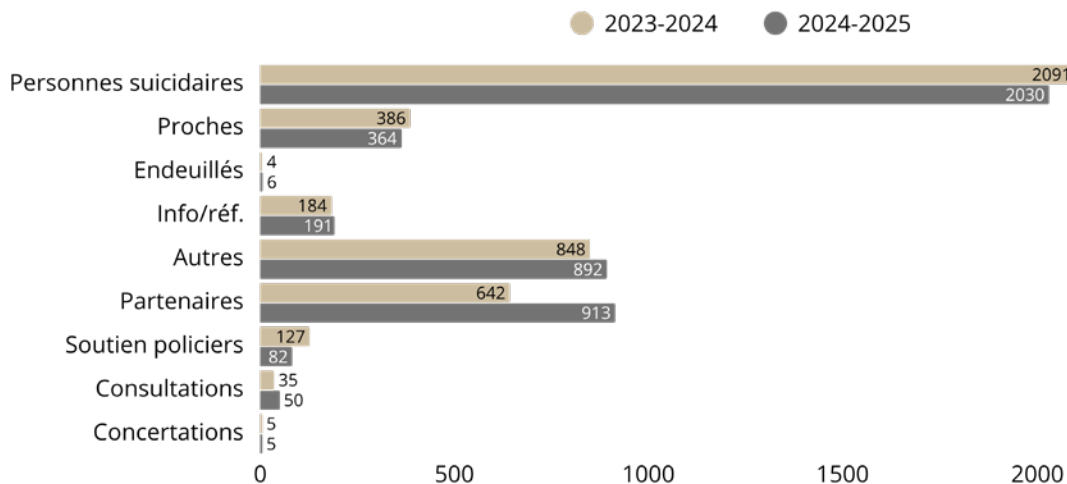
leurs proches. Des relances initiées (reach out) par nos intervenant.es auprès de la personne à risque d'un passage à l'acte font maintenant partie de nos actions régulières même si l'appel ne provient pas d'eux mais d'un tiers.

	2023-2024	2024-2025
Intervention d'urgence 911	50	57
Intervention d'urgence LPP/P-38.001	7	7
Signalement DPJ	3	4
Rétro information	211	231
Filet de sécurité	12	10
Appels convenus	73	103
Relances autorisées	227	300
Relances initiées (Reach out)	194	246
Références	158	229

CATÉGORIES D'APPELS TRAITÉS

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

Certaines personnes ayant besoin d'aide, utilisent Prévention Suicide Laval pour accéder aux services de crise de L'Îlot. *Prévention Suicide Laval*, comme *Info Social option 2*, sont des services de référencement 24/7 pour ces services. Une large part des 892 autres appels traités, en fut l'objet. Ces appels ont l'avantage de donner de vive voix, réponses à leurs questions.



LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

LA JEUNESSE

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 2024-2025, nous sommes toutefois intervenus à 96 reprises pour soutenir des jeunes en matière de suicide.

Le service national en ligne **Suicide.ca** répond mieux à leur modalité d'interaction et est heureusement aussi accessible 24/7.

LE GENRE

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 demeurent essentiels.

APPELS TRAITÉS SELON LE GENRE (LORSQUE CONNU)				
Genre	Enfants	Adolescents	Adultes	Total
Féminin	19	40	1 742	1 801
Masculin	6	31	1 162	1 199
Autres : Trans Autres			31 2	33
Total	25	71	2 937	3 033

LES INDICES DE DANGER

Intervenir selon l’approche nationale « Susciter l’espoir – Grille d’estimation de la dangerosité d’un passage à l’acte suicidaire (GEDPAS) » correspond à une orientation 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, comme dans l’ancien Guide des bonnes pratiques en prévention du suicide. Les bases de données ont été adaptées au GEDPAS durant l’année 2024-2025. La prévention du suicide étant l’affaire de tous, utiliser des approches probantes se veut un moyen universel de communication qui favorise une lecture commune entre les organisations et réduit 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	2024-2025	Plan d’action
Absence d’indice de danger	7,1 %	Orienter
Indices de danger (faible)	60 %	Intervenir Accompagner Référer
Danger grave à court terme	31,3 %	Intervenir Accompagner Mettre en place un filet de sécurité Intensifier l’offre de services Référer au centre de crise
Danger grave et imminent	1,6 %	Intervenir Accompagner Assurer la sécurité immédiate Référer au centre de crise si volontariat Appliquer la LPP si non volontariat

En 2024-2025, les indices de dangerosité de nos appelant.es, dans la majorité des cas, étaient estimés au niveau faible. Pour ces personnes, l’intervention téléphonique permet la réduction des idéations et les apaise. Cependant, plusieurs 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 (1,6 % des appels), nous avons eu à faire intervenir les services d’urgence alors que nous demeurions en ligne jusqu’à l’arrivée des secours.

The background of the image is a full-page photograph of a sunset or sunrise over a calm sea. The sky is filled with large, dark, and textured clouds that are illuminated from below by the low sun, creating a warm, golden-orange glow. The sun itself is partially obscured by the clouds, with rays of light breaking through. The horizon line is straight and divides the image roughly in half. In the bottom right corner, a small, dark silhouette of a boat is visible on the water's surface.

LE PLAN D'ACTION 2025-2026

VOLETS DU PLAN D'ACTION 2025-2026

SERVICES	• Accroître la capacité d'hébergement de crise ; • Élargir aux autres partenaires, le service de soutien aux proches de personnes suicidaires ; • Développer un service de support aux personnes suicidaires en attente de l'arrivée des paramédics, en collaboration avec Urgences-Santé ; • 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.
SOUTIEN CLINIQUE À L'INTERVENTION	• Poursuivre l'embauche et la consolidation des équipes d'interventions ; • Offrir de la formation spécialisée, adaptée aux besoins du personnel ; • Soutenir l'ensemble du personnel dans son intégration au nouveau site l'Archipel, incluant ses pratiques et ses outils de travail ; • Accompagner le travail quotidien d'intervention.
ADMINISTRATION	• Élaborer un plan de relève pour le poste de direction générale ; • Poursuivre la consolidation de l'équipe de direction ; • Poursuivre la saine gestion organisationnelle ; • Poursuivre l'implantation des mesures répondant à la Loi portant sur la protection des renseignements personnels (Loi 25) ; • Effectuer l'exercice du maintien de l'équité salariale ; • Soutenir le recrutement et la formation des administrateurs.
VIE COMMUNAUTAIRE ET PRATIQUE CITOYENNE	• Développer le membership de l'organisation ; • Poursuivre nos collaborations aux tables de concertation et aux différents comités du territoire.

VOLETS DU PLAN D'ACTION 2025-2026

COMMUNICATION	• Produire de nouveaux outils promotionnels reflétant les nouvelles coordonnées de l'organisation ; • Promouvoir nos services auprès de la population lavalloise ; • Réaliser une inauguration et/ou une porte ouverte.
IMMOBILISATION	• Finaliser la construction du projet de relocalisation l'Archipel de L'îlot ; • Finaliser la réfection du bâtiment acquis ; • Installer une génératrice ; • Finaliser les installations des systèmes informatiques et téléphoniques répondant aux besoins de l'organisation ; • Finaliser l'achat de meubles et l'aménagement du nouveau site ; • Déménager l'ensemble de nos services ; • Élaborer un calendrier d'entretien.
FINANCES	• Suivre de façon exhaustive, l'évolution des dépenses entourant la réalisation du projet l'Archipel de L'îlot, afin d'éviter les dépassements de coûts ; • Réaliser les redditions de comptes du projet l'Archipel de L'îlot, conformément aux différentes ententes ; • Effectuer un audit du projet l'Archipel ; • Soutenir les démarches du RESICQ pour pérenniser un financement récurrent accordé aux centres de crise en 2023 devenu provisoire ; • Varier les moyens et sources de financement.



LES REMERCIEMENTS

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

La contribution du conseil d'administration fut mémorable cette année. Les administrateur.trices ont été confronté.es à des décisions périlleuses, stratégiques et judicieuses qui ont permis au projet l'Archipel de se réaliser. L'implication rigoureuse du comité chantier mérite d'être soulignée.

Merci aux contributeurs financiers provenant des instances municipales, provinciales et fédérales, sans oublier certaines institutions privées, qui font en sorte que notre projet de relocalisation l'Archipel de L'îlot est en voie de se finaliser. Dans la dernière année, sans décret ministériel et sans la contribution de la ville de Laval, nous n'y serions pas arrivés. Merci au groupe de ressources techniques Bâtir son quartier ainsi qu'à la firme d'architecture Rayside. Ils soutiennent L'îlot avec rigueur et persévérance dans ses décisions, tout au long de ce fastidieux parcours. Nous sommes choyés d'avoir pu sélectionner et travailler avec l'entrepreneur Bragò construction. Le comité chantier fut témoin de leur réalisation en toute collaboration et est ravi des résultats.

Merci aux membres de l'équipe de direction qui mettent les bouchées doubles pour combler les postes vacants, qui assurent un support 24/7 aux équipes et qui ont L'îlot tatoué sur le cœur. Le projet de relocalisation a ajouté labeurs, décisions et soucis qui ont largement dépassé les activités régulières. L'îlot n'a pas failli à aucunes de ces tâches. Il s'agit d'un exploit à souligner. Merci à ceux et celles qui ont soutenu l'équipe de direction par l'ajout de tâches administratives (gestion des horaires, garde clinique, achat de denrées).

Merci à ceux et celles qui œuvrent depuis quelque temps ou qui ont choisi d'intégrer les équipes, en relevant les défis que représente l'intervention de crise et de prévention du suicide. Dans un contexte où il y a plus d'offres d'emploi que de candidatures, où le travail en virtuel est impossible, où les horaires ne sont guère enviables, où les salaires sont peu concurrentiels et où les espaces de travail ont été exigus jusqu'à maintenant, il y a encore des êtres courageux qui décident d'offrir temps et compétence au mieux-être de la clientèle de L'îlot.

L'ÎLOT

ESPACE D'HUMANITÉ



C.P. 43029, CSP Dagenais
Laval (Québec) H7M 6A1
Téléphone: 450 622-6446 (Direction)
Télécopieur: 450 624-1551