

L'îlot



CENTRE DE CRISE ET DE PRÉVENTION DU SUICIDE DE LAVAL



RAPPORT ANNUEL 2023-2024

TABLE DES MATIÈRES

Le Mot de la présidente.....	4
Le Mot de la directrice générale.....	5
Notre Bilan 2023-2024.....	6
L'îlot.....	7
· L'îlot c'est.....	7
· Notre Mission.....	7
· Notre Image.....	8
· Nos Approches.....	8
· La Crise.....	8
· La Typologie de la crise.....	9
· La Clientèle.....	10
· Nos Valeurs.....	10
Les Standards ministériels.....	12
· L'Accessibilité aux services.....	12
· La Qualité des services.....	12
· La Continuité, l'Efficacité et l'Efficiencia des services.....	12
La Vie communautaire et la Pratique citoyenne.....	13
· Au-delà des représentations : La transformation sociale.....	13
· Au-delà des activités : Le pouvoir d'agir.....	13
Les Équipes.....	14
· Notre Structure organisationnelle.....	14
· Le Conseil d'administration.....	15
· Le Personnel.....	18
L'Administration et la Gestion.....	20
· Les Ressources humaines.....	20
· Les Mesures sanitaires.....	22
· Le Bâtiment.....	22
· L'Équipement.....	22
· Le Financement (associé aux frais courants).....	23
· Les Partenaires.....	24
· La Communication.....	27
Le Projet de relocalisation l'Archipel de L'îlot.....	28
· La Vision de l'Archipel de L'îlot.....	28
· La Situation.....	28
· Le Financement (associé au projet de relocalisation).....	29
Les Données sur nos Services de crise.....	30
· L'Organisation.....	31
· Les Services de crise en 2023-2024.....	32
· Le Profil de la clientèle.....	40
Prévention suicide Laval / Le Service téléphonique 24/7 en prévention du suicide.....	46
· La Collaboration.....	46
· L'Organisation.....	46
· Les Interventions.....	47
· Le Profil de la clientèle.....	48
Le Plan d'action 2024-2025.....	50
Les Remerciements.....	51



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Au nom du conseil d'administration de L'Îlot, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel d'activités pour l'année 2023-2024.

Au cours de l'année, L'Îlot a poursuivi ses différents mandats en collaboration avec l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux de la région de Laval. L'Îlot continue d'offrir des services de qualité auprès des personnes vulnérables et en situation de crise. Comme L'Îlot détient une très grande expertise au niveau des services de crise sur le territoire de Laval, nous avons été interpellés à participer à la mise en place d'un des projets « vitrines » du CISSS de Laval. Ce projet mise sur une complémentarité des services de crise à Laval.

Notre projet L'Archipel de L'Îlot a retenu beaucoup de temps et de nombreuses démarches concernant le financement de ce projet. Bien que nous sommes propriétaire d'une bâtisse, ce bâtiment répond partiellement aux besoins de L'Îlot. Nous devons y ajouter un pavillon supplémentaire pour offrir les services d'hébergement de crise. D'énormes démarches ont été faites au cours de l'année que ce soit avec les architectes, les contracteurs, la ville et les bailleurs de fonds pour boucler ce projet. Nous sommes encore en recherches de financement auprès des bailleurs de fond. On y est presque. Nous avons hâte à la première pelletée de terre !

C'est pourquoi nous sollicitons les différents paliers de gouvernement tant municipal, provincial, que fédéral afin de les sensibiliser à nos besoins criant en termes de financement pour compléter le montage financier. L'Îlot est un service essentiel, il est impératif d'obtenir le financement manquant pour concrétiser la réalisation de L'Archipel de L'Îlot.

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

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

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

Francyne Doré
Présidente

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'îlot surmonte des défis importants année après année. Malgré les écueils de 2023-2024, nous avons œuvré à l'actualisation de notre plan d'action et avons tenu le cap.

Propriétaire depuis le 29 mars 2023, L'îlot a multiplié ses démarches pour boucler le montage financier du projet l'Archipel de L'îlot qui comprend la construction d'une aile « hébergement de crise ». Les travaux préparatifs furent complétés ainsi que l'entente contractuelle avec un entrepreneur, signée. Nous sommes toujours en attente d'une confirmation financière pour lancer le chantier. Un projet de cette envergure implique un travail ardu, assidu, laborieux, rigoureux, énergivore dont les résultats font vivre une gamme d'émotions s'apparentant aux montagnes russes des fêtes foraines.

L'îlot a dû, encore une fois cette année, composer avec un roulement de personnel associé à une pénurie de main-d'œuvre importante. Beaucoup d'efforts ont été centrés sur le travail de recrutement, d'accueil et d'intégration du nouveau personnel, par une équipe de direction elle-même amputée. Ne ménageant pas leurs labeurs, chacun chacune a contribué à une desserte de services complète, sans interruption et sans réduction.

Les services de crise de L'îlot ont traité beaucoup plus d'appels, reçu plus de demandes, eu un taux d'hébergement similaire, offerts plus de jours de suivis que l'an dernier. Les services téléphoniques 24/7 Prévention Suicide Laval (PSL) a aussi connu des développements et a traité plus d'appels cette année qu'en 2022-2023.

Nous avons de plus, contribué à l'implantation des projets vitrines du CISSS de Laval. Plus spécifiquement, nous avons



participé à l'élaboration de l'équipe d'accompagnement bref dans la communauté (ABC), cherchant à éviter la duplication de services et à soutenir sa complémentarité. Travaillé de concert, nous croyons que le territoire lavallois offrira bientôt, un modèle exemplaire de desserte de services, alliant les services de l'équipe ABC à ceux de L'îlot.

L'année 2024-2025 s'annonce effervescente.

Nous devons finaliser notre projet l'Archipel de L'îlot et déménager. Ce faisant, le risque d'interruption de services pour cause d'éviction serait derrière nous. Enfin, la clientèle et le personnel de L'îlot pourront circuler dans un bâtiment répondant à leurs besoins !

Nous devons compléter la consolidation de nos équipes, en prenant soin... de prendre soin.

Nous participerons activement au succès collectif des projets vitrines du CISSS de Laval.

Nous développerons nos services aux proches de personnes suicidaires, en lien avec la stratégie nationale de prévention du suicide 2022-2027.

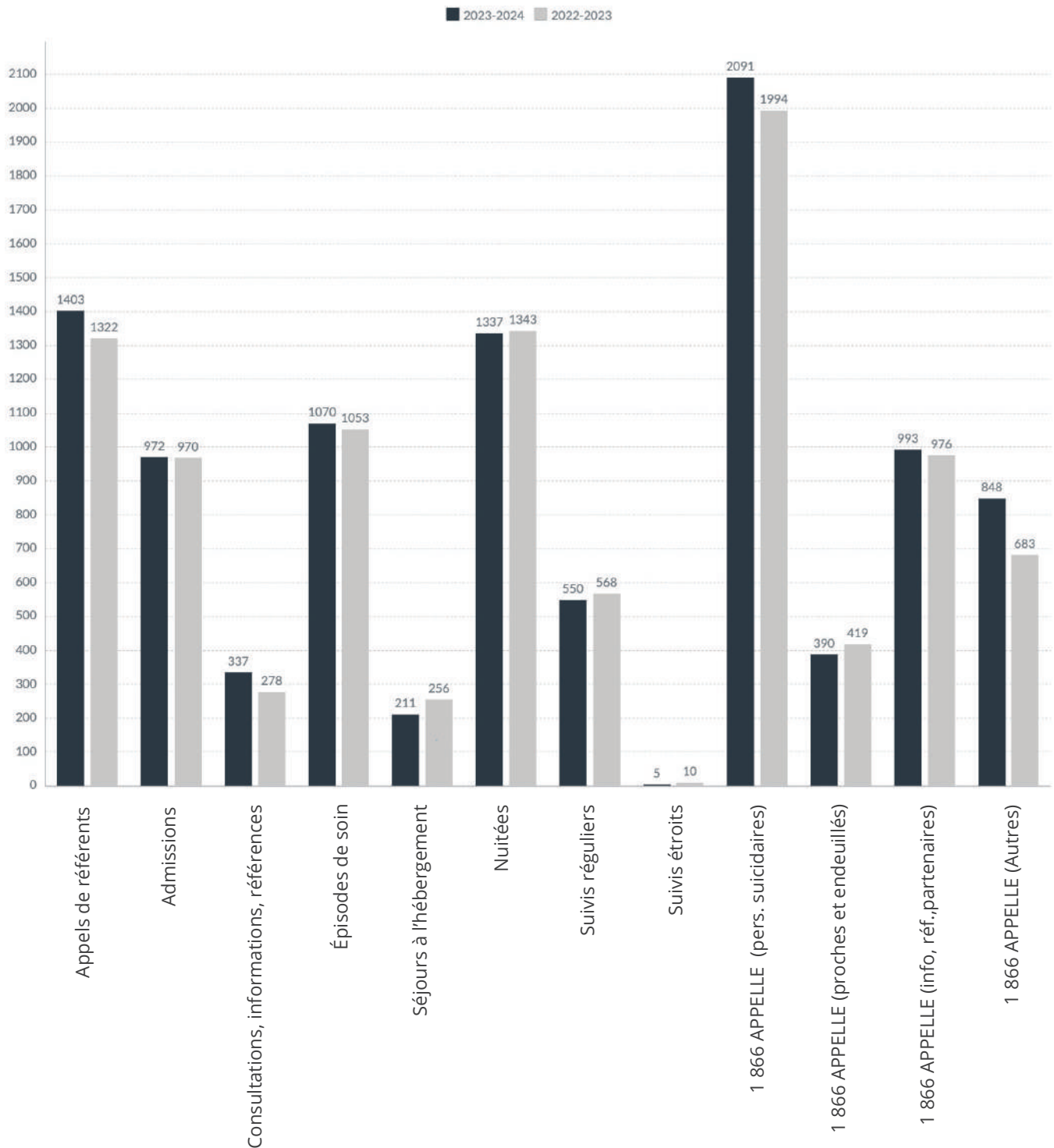
Nous ne perdrons jamais de vue que L'îlot demeure essentiellement cet ESPACE D'HUMANITÉ.

Sylvie Picard
Directrice générale

NOTRE BILAN 2023-2024

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2023-2024.

Outre les rencontres en face à face, les services de crise de L'îlot ont traité **13 842** appels, soit une hausse de 48 % par rapport à l'année 2022-2023. Les services de la ligne 24/7 de prévention du suicide ont traité quant à eux **4 322** appels, soit 6 % de plus que l'an dernier.





L'ÎLOT

L'ÎLOT C'EST :

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

NOTRE MISSION

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

NOTRE IMAGE

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

NOS APPROCHES

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

LA CRISE

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

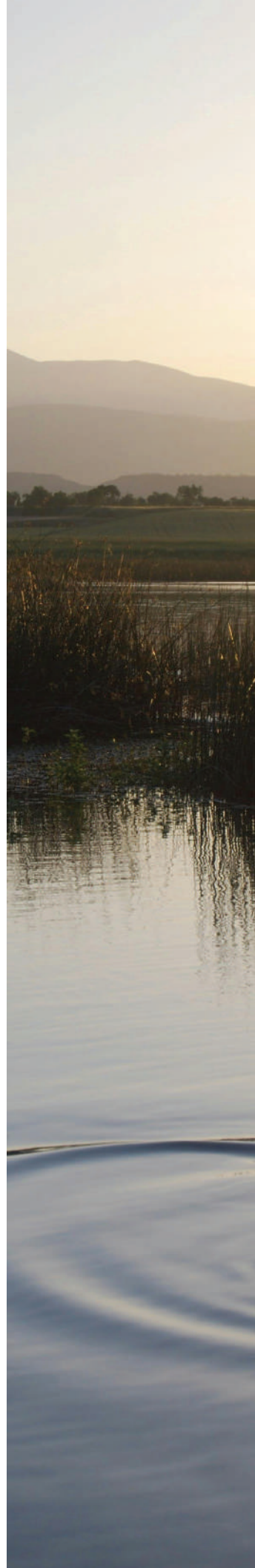
La crise peut résulter de la répétition d'échecs lorsque la personne perçoit que ses efforts de résolution de problèmes usuels ne permettent pas un soulagement de la situation.

Composantes

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

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 tels que le syndrome de stress post-traumatique, les phobies, les troubles dépressifs, etc., l'intervention vise entre autres à réduire les réactions anxieuses en offrant des premiers soins et l'assurance d'un milieu sécuritaire.

Crise psychopathologique

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

LA CLIENTÈLE

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

L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

- Malgré la pénurie de main-d'œuvre constatée depuis la récente 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...

La liste des thèmes abordés durant l'année serait trop longue à décrire.

En voici un aperçu :

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 l'implantation des tribunaux spécialisés; la cyberviolence dans les relations intimes; 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; l'environnement; l'accès aux services pour tous, l'épuisement, la pauvreté...

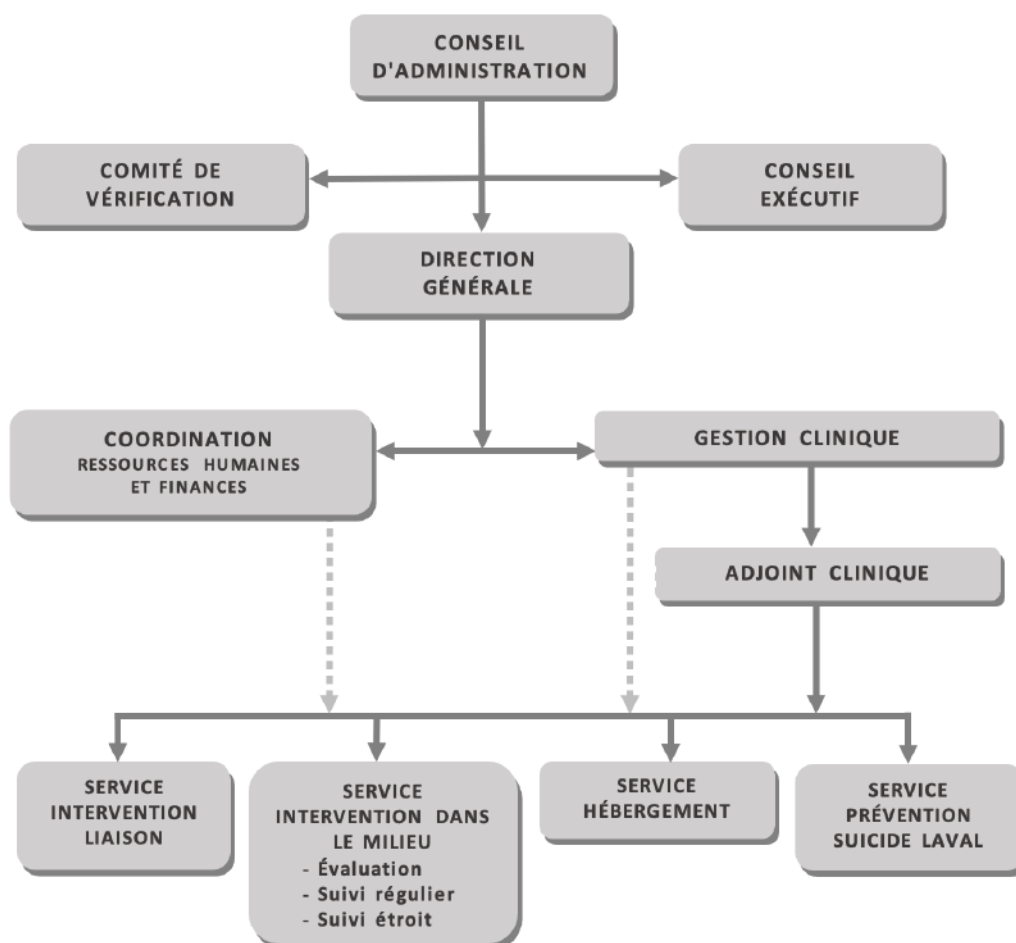
AU-DELÀ DES ACTIVITÉS : LE POUVOIR D'AGIR...

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

NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La reddition de compte de l'année 2022-2023 s'est conclue par une assemblée générale annuelle ayant eu cours le 22 juin 2023. À cette occasion, les membres de l'assemblée générale ont élu neufs (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 nos enjeux de relocalisation, de partenariat étroit avec les projets vitrines du CISSS de Laval, de reddition de comptes abondantes, d'exigences techniques en téléphonie, d'application de la loi 25, d'arrivée de la ligne pancanadienne 988 en prévention du suicide et de pénurie de main-d'œuvre, ils ont fait preuve de courage et de disponibilité exceptionnels. En plus des séances régulières du conseil, plusieurs se sont impliqués sur des comités ou lors d'événements sensibles (représentations politiques, séance de réflexion, rencontres projets vitrines, comités de sélection, information juridique, défi JoueDon, visite des soumissionnaires, révision de textes, etc.).

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Présidente

Francynne Doré
Citoyenne de Laval

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



Vice-présidente

Gina Bergeron
Membre organisme lavallois

Directrice générale, Centre
d'implication libre de Laval (CILL).



Secrétaire

Dominique Saheb

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



Trésorière

France De Blois
Citoyenne de Laval

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



Administratrice

Carol Ladouceur
Citoyenne de Laval

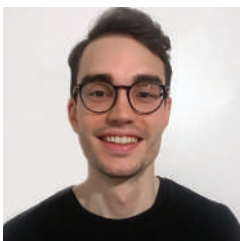
Directrice retraitée à la direction du
programme santé mentale et dépendance
du Centre intégré de santé et de services
sociaux (CISSS) de Laval (2015-2020).
Directrice des services professionnels du
Centre jeunesse de Laval (2012-2015).



Administrateur

Tristan Boucher Gould

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



Administrateur

Stefan Stijelja

Doctorant en psychologie communautaire;
agent de support à la recherche, centre de
recherche et intervention sur le suicide,
enjeux éthiques et pratiques de fin de vie
(CRISE); récipiendaire de la médaille du
lieutenant-gouverneur du Québec (juin
2023); récipiendaire du prix relève étoile
Paul-Gérin-Lajoie du FRQSC (octobre
2023).



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.



Administratrice

Nicole St-Hilaire
Citoyenne de Laval

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

Durant l'année, le conseil d'administration a tenu huit assemblées : les 21 avril, 16 juin, 22 juin, 14 septembre, 26 octobre et 14 décembre 2023, ainsi que les 25 janvier et 27 février 2024. D'autres échanges officiels eurent lieu les 30 mai, 21 juillet, 20 novembre 2023 par voie électronique, adoptant des résolutions spécifiques. Une séance de réflexion portant sur la collaboration aux projets vitrines IPAM du CISSS de Laval s'est déroulée suivant la séance du conseil du 14 septembre 2023.

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 2023-2024 sur les dossiers suivants:

- AGA et reddition de compte
- Candidatures aux postes d'administrateurs
- Nomination des nouveaux dirigeants
- Tableaux de bord
- Système et services informatiques
- Système et services téléphoniques
- Pénurie de main d'œuvre/Planification et gestion de crise
- Gestion d'événements
- Règlements généraux
- Loi 25 (protection des renseignements personnels)
- Sites web
- Projets vitrines du CISSS de Laval/Collaboration, arrimage, complémentarité
- Adhésions aux associations et regroupements (renouvellement et engagement)
- Ligne pancanadienne 988 en prévention du suicide
- Finances
 - ◇ Demandes et redditions de comptes/services courants
 - ◇ Budget et suivi des finances
 - ◇ Adoption des états financiers
 - ◇ Assurances biens et responsabilités civiles
 - ◇ Assurances collectives
 - ◇ Procédure de gestion financière
 - ◇ Limites carte de crédit
 - ◇ Remboursement CUEC
 - ◇ Autorisation de dépenses
 - ◇ Visites bailleurs de fonds/suivi
- Projet de relocalisation l'Archipel de L'Îlot
 - ◇ Budget, demandes de fonds et redditions de comptes
 - ◇ Gestion immobilière
 - ◇ Inspection
 - ◇ Bail
 - ◇ Contrats : Assurances, internet, système de sécurité, informatique, déneigement, entretien paysager
 - ◇ Ouverture compte bancaire/Réalisation
 - ◇ Choix de la firme d'entrepreneur général
 - ◇ Suivi des démarches
- Visibilité/Suivi
 - ◇ Semaine de prévention du suicide
 - ◇ Défi JoueDon



LE PERSONNEL

Généralement quatre personnes s'occupent des tâches inhérentes à la gestion de L'îlot et à ses différents services afin d'en assurer le bon fonctionnement au quotidien. Durant l'année 2023-2024, il y a eu beaucoup de mouvements dans cette équipe de direction. Mme Sylvie Picard agit en tant que directrice générale. Mme Hélène Dufresne, gestionnaire clinique, fut de retour d'un congé de maternité en septembre 2023. Mme Paola Olano a occupé le poste d'adjointe-clinique par intérim jusqu'au 12 août 2023. Elle fut remplacée à ce titre jusqu'en janvier 2024 par Mme Andreea Iordache. Ce poste est vacant depuis mais sera comblé en début d'année 2024-2025. Le poste de Coordination RH et finances fut vacant du 20 février au 10 décembre 2023. Mme Annick Michaudville occupe désormais ce poste.

Plusieurs intervenant.es contribuent à des tâches de soutien telles : la garde clinique, le support à la probation, la gestion et la garde des horaires, les comités de sélection, les achats de denrées, etc. Ce support fut essentiel durant cette année fortement mouvementée.

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 administratif ; M. Ghyslain Vermette, consultant RH ; M. Claude Éthier, Intégratik/bases de données ; L'équipe du

groupe de ressources techniques (GRT) Bâtir son quartier ; L'équipe de la firme d'architecture Rayside Labossière ; Mme Pascale Boutin-Guertin, mise en page/rapport annuel ; M. Félix Vaillancourt, mutuelle de prévention TELUS Santé ; M. Paul Cooke, Excellence télécom ; la firme MonTechnicien 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.

Pour dispenser les services de crise, de prévention du suicide et de prévention de l'homicide, 33 intervenant.es psychosociaux en date du 31 mars 2024, 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 délaisser temporairement ses quarts de travail pour pallier des plages horaires vacantes, plus difficiles à combler.

Au 31 mars 2023, les personnes suivantes font partie de la liste de rappel et peuvent détenir un poste à temps partiel. Elles sont habilitées à remplacer le personnel régulier à différentes fonctions: mesdames Julianne Beaudet, Aurély Caron-Parent, Jessika Édouard, Chloé Fournier, Laurie Fréchette, Daphné Julien, Tania Maitourama, Kamille Pineault, Malyka Rousseau, Narjes Sahli, Casandra Soccio ; messieurs Cicéron Léonard et Jean Yvener Pierre.



RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES SELON LES SERVICES AU 31 MARS 2024

SERVICE D'INTERVENTION/LIAISON

3,5 postes (équivalent temps plein) - Accessibilité 24/7
Tania Jean-Paul, Daphné Julien, Fabrice Lattaro, Julie St-Onge

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

SERVICE D'INTERVENTION DANS LE MILIEU

**Évaluation: 3 postes (équivalent temps plein)
+ surnuméraires**

Émilie Garneau et autres
(Sophie Bélanger, Miguelani Léon-Delisle, Robert Cristian Martalogu, Julie St-Onge, Émilie Valade, ...)

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

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

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

Laurie Aubin-Hamel, Miguelani Léon-Delisle, Joany Marois, Sabrina Prégent-Simoneau, Richard Tardio-Forget, Corinne Viau, et autres (Jean Yvener Pierre, Casandra Soccio, Émilie Valade,...)

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

Les hôpitaux sont les seuls à pouvoir référer en suivi étroit. L'intervention vise à accroître les facteurs de protection et à réduire les facteurs de risque chez la personne suicidaire. Le suivi étroit se finalise lorsqu'il y a une stabilisation de la situation de crise ou un risque de danger faible.

SERVICE D'HÉBERGEMENT (6 LITS)

8,75 postes (équivalent temps plein) - Double présence
Sophie Bélanger, Camélia Bilal, Robert Cristian Martalogu, Émilie Valade et autres (Julianne Beaudet, Jessika Édouard, Laurie Fréchette, Cicéron Léonard, Tania Maitourama, Malyka Rousseau,...)

Équipe de nuit :
Aurély Caron-Parent et autres (Julianne Beaudet, Julie St-Onge...)

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

SERVICE PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

5,25 postes (équivalent temps plein) - Simple présence
Roch Duval, Narjes Sahli, Éloïse St-Germain et autres (Chloé Fournier,...)

Équipe de nuit :
Aurély Caron-Parent et autres (Laurie Aubin-Hamel, Chloé Fournier) - 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 soutient le travail des policiers. Son intervention a pour but de réduire le risque d'un passage à l'acte.

L'ADMINISTRATION ET LA GESTION

LES RESSOURCES HUMAINES

Règles et conditions de travail

L'îlot possède des politiques et règles (manuel de l'employé, cahier de postes, politique contre le harcèlement, 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 37 % (11 départs) pour le personnel régulier à temps plein et à 79 % (11 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. Un défi constant ! Seule consolation, le nombre de 22 départs en 2023-2024 n'atteint pas celui critique de 40 départs l'an dernier. Nous avons eu à recruter du nouveau personnel (21) pour pallier les départs durant l'année. Nous sommes sans cesse en recrutement et avons un déficit de plusieurs postes à combler (6 postes). Les postes de nuit sont les moins attractifs.

La pénurie de main-d'œuvre fait ses ravages partout où le présentiel est sollicité. Le Programme Opération Main-d'œuvre du MSSS, qui permet l'embauche de personnes non admissibles à des ordres professionnels dans des disciplines de santé mentale et de relations humaines, et les récentes négociations dans le réseau public, tentent de pallier cette pénurie mais ajoutent à l'exode de nos travailleurs vers des postes mieux rémunérés.

Conscient des risques de rupture de services au sein des centres de crise du Québec, le MSSS a octroyé en janvier 2023, un financement récurrent spécifique à la consolidation de ces centres. Ne répondant pas à l'ensemble des besoins

et réduisant de peu l'écart entre les conditions salariales du réseau public et ceux de L'îlot, ce financement a été dédié exclusivement au rehaussement des salaires du personnel de L'îlot depuis cette date. Sans cet apport, nous serions dans une situation encore plus périlleuse.

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, 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 REER est remise au personnel régulier. Ce fut le cas en 2023-2024.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché **332** employé.es.

Recrutement

Le recrutement se fait en continu via des plateformes de recherche d'emplois, des agences de placement (administratif), des sites universitaires, l'Espace OBNL, notre site web, le bouche-à-oreille, etc.

Le 21 novembre 2023, L'îlot a participé au premier événement carrière en intervention de l'Université de Montréal regroupant la communauté étudiante en criminologie, psychoéducation, psychologie et travail social. Pour l'occasion, L'îlot avait monté un kiosque d'information et participait au réseautage. La gestionnaire clinique et le responsable des probations présentaient aux finissant.es, les avantages d'œuvrer au sein de l'organisation. La réception de candidatures de choix a suivi cet événement.

Catégorie	2022-2023				2023-2024			
	Employé.es	Départs	Taux de roulement	Embauche	Employé.es	Départs	Taux de roulement	Embauche
Régulier Temps plein	30	23	77 %	25	30	11	37 %	21
Partiel/Liste de rappel	14	17	1,21 %		14	11	79 %	

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 aux 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 une jeune maman gestionnaire
- 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 2023-2024, une large partie de la formation fut offerte afin de soutenir l'intégration des 21 nouveaux employés. Les

formations obligatoires portant sur les bonnes pratiques en prévention du suicide, 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 d'homicide, ont été privilégiées. Afin de soutenir le travail de supervision et le suivi des probations, des intervenant.es chevronné.es de L'îlot furent désigné.es à cette tâche à raison de 14 h/sem. À ces formations s'ajoute la tenue régulière de réunions d'équipe axées sur les enjeux organisationnels et cliniques.

Nous avons assisté au congrès de la corporation de développement communautaire de Laval (CDCL) et au forum lavallois sur l'itinérance. Une répondante a participé à la formation Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR). Nous avons soutenu la nouvelle Coordinatrice RH et finances par un accompagnement continu. La gestionnaire clinique a complété une formation de quatre jours et se classe désormais parmi les formatrices accréditées en matière d'intervention de crise. Nous avons assisté à la journée conférence portant sur la confidentialité et le secret professionnel en contexte de référencement personnalisé. La direction a 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 1 700 h pour l'année 2023-2024. Les frais totaux de formation ont représenté 3,2 % de la masse salariale et se sont élevés à 52 494 \$.

LES MESURES SANITAIRES

Les locaux actuels de L'îlot étant exigus et pleinement utilisés, en 2023-2024 nous avons maintenu une partie des mesures mises en place lors de la pandémie, pour assurer la sécurité de notre personnel et de notre clientèle :

- 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 ;
- Les bureaux des intervenants sont subdivisés et séparés par des panneaux de plexiglas ;
- 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 2023-2024.

L'ÉQUIPEMENT

Bases de données

En 2023-2024, 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

Ce fut une année riche en émotion concernant notre téléphonie. La migration du câblage sur cuivre vers la fibre optique nous a été imposée par notre distributeur sans avoir pu changer notre système analogique désuet et sans savoir s'il était compatible à la fibre optique. Nous avons dû consulter, orchestrer, planifier et dénicher des techniciens chevronnés pour que la mise en œuvre de cette migration soit réussie. L'interruption de services téléphoniques fut évitée. Nous tentons de prolonger la durée de vie du système actuel jusqu'à notre relocalisation. Un appareil identique, configuré à nos services, nous sert de backup en cas de défaillance.

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.

Informatique

En 2023-2024, 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 de visioconférence ont aussi eu cours en 2023-2024. Les plans de câblage ont été élaborés ainsi que les besoins en équipements dans le but d'actualiser leurs achats et leur mise en place en début d'année 2024-2025.

LE FINANCEMENT (ASSOCIÉ AUX FRAIS COURANTS)

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

- Le budget 2023-2024 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 2022-2023.

Notre principal bailleur de fonds est le CISSS de Laval. Depuis l'année 2023-2024, après plusieurs années de démarches, l'ensemble des montants en ententes spécifiques provenant du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) depuis l'année 2008-2009 (volets crise et prévention du suicide), a été attribué 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 six (6) ans en soutien aux arrimages des services d'intervention de crise. Ces montants font l'objet de redditions de compte distinctes.

Depuis janvier 2023, en réponse aux risques de rupture de services dans les centres de crise du Québec, le ministère de la Santé et des services sociaux a bonifié le financement de ces derniers sous forme d'ententes pour activités spécifiques du PSOC. Ces sommes récurrentes ont été octroyées en 2023-2024. Elles font aussi l'objet de redditions de compte distinctes.

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

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

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec

Ministère de la Santé
et des Services
sociaux

Québec



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 débiter par une connaissance rigoureuse des services offerts par nos partenaires. Leurs modalités d'accès, leurs clientèles, leur développement, leur transformation, leur personnel et son roulement, représentent quelques-unes des informations mises à jour périodiquement.

Les rencontres de mise-à-jour des différentes ententes de collaboration effectuées en 2023-2024 se résument ainsi :

- Entente de services avec le Pavillon Albert Prévost du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal ;
- Entente Aire-ouverte ;
- Équipe spécialisée en prévention du suicide du CISSS de Laval à propos des Relances autorisées ;
- Entente avec le Guichet d'accès en santé mentale (GASMA) ;
- Rencontre clinique partenaire avec la clinique externe en psychiatrie du CISSS de Laval ;
- Rencontre clinique partenaire avec l'équipe des troubles relationnels ;
- Rencontres et présentations annuelles aux sentinelles en prévention du suicide ;
- Entente avec le Centre de réadaptation en dépendance du CISSS de Laval ;
- Rencontre clinique partenaire avec l'établissement de détention Leclerc de Laval ;
- Entente avec le service de crise pour jeunes Accès-cible et le Programme d'interventions intégrées lavallois pour les enfants (Piile) du CISSS de Laval ;
- Élaboration d'une nouvelle entente avec Urgence Santé.

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

interventions 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 homicide, L'îlot est un partenaire de choix pour prévenir l'homicide conjugal.

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

L'îlot s'est doté d'une ligne dédiée aux médecins dans le but de les supporter immédiatement alors qu'ils sont confrontés à des situations de risque de dangerosité important pour leur clientèle.

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier 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 2023-2024

• L'équipe ABC

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

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

Ces différents services publics, financés par le MSSS, s'apparentent aux services offerts par L'îlot ou les en impactent; autant par leurs clientèles desservies que par leur accessibilité et autres modalités.

Conscient des besoins importants de la population lavalloise en matière de santé mentale, L'îlot a opté pour une participation active à l'implantation de l'équipe ABC sur le territoire. La duplication par le CISSS de Laval de nos services de suivi de crise, mis en place depuis plus de 22 ans et ayant fait leur preuve, aurait occasionné confusion et inefficacité.

Nous avons accepté, dans un premier temps, d'y partager notre savoir-faire et d'y consacrer temps et labeur, malgré l'impact sur notre organisation et le non-financement qui nous est alloué pour ces mesures.

Le modèle régional qui a été retenu, permettra une desserte optimale. La vitrine lavalloise, par son association avec le centre de crise L'îlot, promet des résultats remarquables.

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.

L'équipe ABC détectera et réfèrera 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 aura besoin d'une évaluation psychiatrique ou d'un service spécialisé de 2e ligne, L'îlot travaillera de pair avec l'équipe ABC ou lui réfèrera cette personne.

Comme l'équipe ABC ne travaille qu'aux heures favorables, L'îlot assurera 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.

En 2023-2024 L'îlot a participé à 17 rencontres du comité d'implantation de l'équipe ABC. La directrice générale fut accompagnée par une administratrice durant 7 rencontres et par la gestionnaire clinique pour les enjeux cliniques et organisationnels, durant 8 rencontres. Une séance de réflexion a eu cours le 14 septembre 2023 par les administrateur.trices de L'îlot à ce sujet.

Afin de s'imprégner de l'expérience de l'intervention de crise dans le milieu, deux nouvelles employées de l'équipe ABC du CISSS de Laval furent pairées à nos équipes d'évaluation durant 4 jours, puis à nos équipes de suivi durant 4 semaines.

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

L'îlot est en discussion avec la santé publique pour élargir ce service aux proches de personnes suicidaires s'adressant à d'autres partenaires. Intéressé mais déjà très sollicité, notre service Prévention suicide Laval ne pourra supporter cette affluence sans ajout de personnel et de financement pour l'appuyer.

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'adjointe clinique sont généralement impliquées au sein de plusieurs comités.

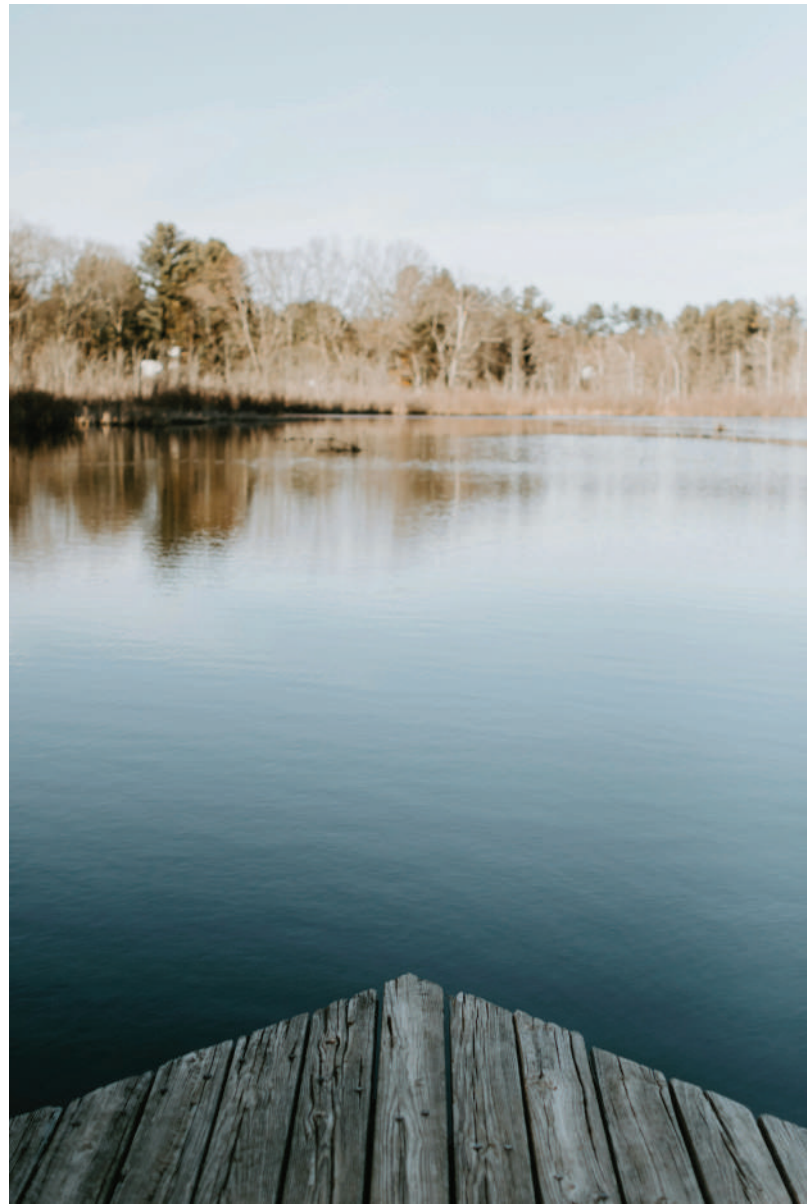
De par leurs fonctions, la gestionnaire clinique et l'adjoint.e clinique, ont effectué une rétro-information rapide auprès des partenaires lors de situations problématiques afin de maintenir optimale la collaboration entre les différentes instances.

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 députée provinciale lavalloise
- Agrément CISSS de Laval
- Visite d'une gestionnaire du programme de support aux organisations communautaires du CISSSL à L'îlot
- Visite d'un gestionnaire de la direction santé mentale et dépendance du CISSSL à L'îlot
- Participation à la présentation des programmes du CISSSL entourant la santé mentale

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

- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) (Échanges, documentations, Défi JoueDon, théâtre)
- Corporation de développement communautaire de Laval (CDCL) (Rencontres, congrès, formations, événement)
- 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 et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL) (Rencontres, forum, conférence de presse)
- Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ) (Documentations)
- 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 2023-2024 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.

Diversité et inclusion

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



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.



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



LE PROJET DE RELOCALISATION L'ARCHIPEL DE L'ÎLOT



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 consiste 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 2023-2024. Nous avons réussi à boucler notre montage financier jusqu'au changement au cadre normatif du programme habitation abordable Québec (PHAQ) qui nous a été annoncé le 31 janvier 2024. Il nous manque encore 2,3 M \$ pour concrétiser le projet. Les critères, les exigences pointues et les délais serrés, associés au PHAQ, ont pourtant tous été répondus.

Nous sommes prêts. Les permis sont accessibles, les plans de construction sont finalisés, les appels d'offres ont été lancés, la division cadastrale a été préparée, le contrat avec les entrepreneurs a été signé, etc. La négociation avec la Société d'habitation du Québec aura duré près de 2 ans et nous sommes toujours en attente d'une réponse favorable de sa part. La date buttoir approche. Les délais de réalisation se resserrent pour éviter la coupure de nos services.

Ces délais ajoutent 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.

LES DÉMARCHES

- Demandes financières et redditions de comptes, incluant un audit pour le projet ;
- Représentations auprès des attachés politiques de la députation lavalloise caquiste ;
- Visite de Mme Valérie Schmaltz, députée provinciale de Vimont ;
- Suivis auprès de l'attaché politique du ministre Christopher Skeete ;
- Rencontre avec le bureau du Maire de Laval ;
- Plusieurs démarches de représentation incluant les élus municipaux et provinciaux des partis d'opposition ;
- Échanges hebdomadaires statutaires et plus, avec le groupe de ressources techniques (GRT) ;
- Échanges bimensuelles statutaires avec l'agent de la SHQ à notre dossier ;
- Échanges réguliers avec le bureau des architectes (plans, design intérieur, affichage, serrures, sécurité) ;
- Recherche de soumissions et signatures de contrats avec les fournisseurs (informatique, téléphonie, déneigement, entretien paysager, émondage, etc.) ;
- Réunion de démarrage avec l'ensemble des professionnels au dossier ;
- Inspection ;
- Test de liquéfaction des sols ;
- Préparation des plans pour appel de soumissions ;
- Appel de soumissions et visite des entrepreneurs en construction ;
- Ouverture des soumissions et signature du contrat avec l'entrepreneur sélectionné ;
- Finalisation des plans de construction ;
- Arpentage pour plans de division cadastrale ;
- Démarches notariées en vue d'une division cadastrale en copropriétés divisées et formation ;
- Demande d'acceptation de divisions cadastrales au bureau de l'urbanisme de la ville de Laval ;
- Discussions sur le bail avec l'ancien propriétaire (l'ancien propriétaire loue un espace de 300 pi²) ;
- Demande d'exemption de taxes foncières à la commission municipale du Québec ;
- Installation d'équipements de sécurité et de certains équipements informatiques ;
- Ouverture d'un compte bancaire Réalisation, dédié au projet ;
- Démarches comptables de fin d'année et de suivi pour le GRT ;
- Nombreuses démarches auprès de partenaires, de fournisseurs et de spécialistes en téléphonie pour définir les équipements téléphoniques disponibles sur le marché et répondant le mieux à nos besoins.

LE FINANCEMENT (ASSOCIÉ AU PROJET DE RELOCALISATION)

Ayant affectés des fonds au projet depuis plusieurs années, L'îlot a contribué à financer en grande partie, l'acquisition de l'immeuble.

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

Le fonds de rayonnement des régions 2021-2022 nous a soutenus dans les étapes de préachat (étude de faisabilité et vérification diligente). Les dépenses associées et la reddition de compte furent complétées.

Le fonds de rayonnement des régions 2022-2024 nous a soutenus dans l'acquisition de l'immeuble. La reddition de compte auditée pour la première phase du projet, fut transmise et acceptée.

Les Fonds fédéraux Vers un chez soi 2022-2023 et 2023-2024 nous ont soutenus dans l'acquisition de l'immeuble. Les redditions de compte furent complétées.

Le Fonds du Grand Mouvement (Desjardins) a décidé de soutenir notre projet qui permettra de bonifier nos services.

Le Fonds de relance des services communautaires, fonds fédéral administré par Centraide, a accordé un financement qui permettra de nous munir d'infrastructures téléphoniques et informatiques au nouveau site de L'îlot.

Nous avons peaufiné notre dossier financier du programme habitation abordable Québec (PHAQ) de la Société d'habitation du Québec (SHQ), tout au long de l'année, prenant soin de calculer les aires finançables, au gré des modifications diverses du programme. Les fonds alloués à ce jour, permettrons de financer, en partie, la construction de l'aile « hébergement de crise ».

La ville de Laval, via la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), financera un montant équivalent à 40 % des sommes allouées par le PHAQ à notre projet.

La ville de Laval, en association avec le Centre de bénévolat Moisson Laval, a soutenu notre projet à partir de fonds régionaux Covid 2e vague. Les plans ont été érigés de manière à poursuivre l'entièreté des services de L'îlot, même

en contexte de pandémie. La reddition de compte, axée sur les frais des professionnels, fut complétée.

La ville de Laval a mis à la disposition des organismes en développement social en 2023-2024, un nouveau fonds de consolidation touchant les besoins d'immobilisations. La demande qui leur fut transmise, a été acceptée.

Plusieurs demandes furent transmises à la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL). L'hébergement d'urgence ne fait plus partie de ses critères de sélection. Contrairement au passé, seuls les services d'hébergement de plus de trois mois sont admissibles au programme Initiative pour la création rapide de logements (ICRL). Une demande de financement initial fut accordée pour déboursier les frais de certains professionnels.

Plusieurs autres demandes, sans succès, ont été préparées et transmises à divers programmes et services.

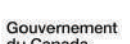
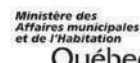
Nous avons conclu une entente de prêt avec le Fonds d'acquisition de Montréal (FAM). Administré par le Fonds de la FTQ, ce prêt d'une durée de 2 ans, permet d'obtenir de la liquidité pour les projets immobiliers, en attente de l'entrée de fonds gouvernementaux devant ici provenir de la Société d'habitation du Québec (SHQ).

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
- Programme habitation abordable Québec (PHAQ) de la SHQ
- Ville de Laval via la Communauté métropolitaine de Montréal en lien avec le PHAQ
- 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
- 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)

À ce jour, sur le plan financier, nous avons accompli 70 % du chemin. Nos partenaires nous soutiennent et nous leur sommes grés. Nous espérons pouvoir nous rendre à destination dans les temps prescrits.

Avec la participation financière de :



LES DONNÉES SUR NOS SERVICES DE CRISE

L'ORGANISATION

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

Cheminement de la demande

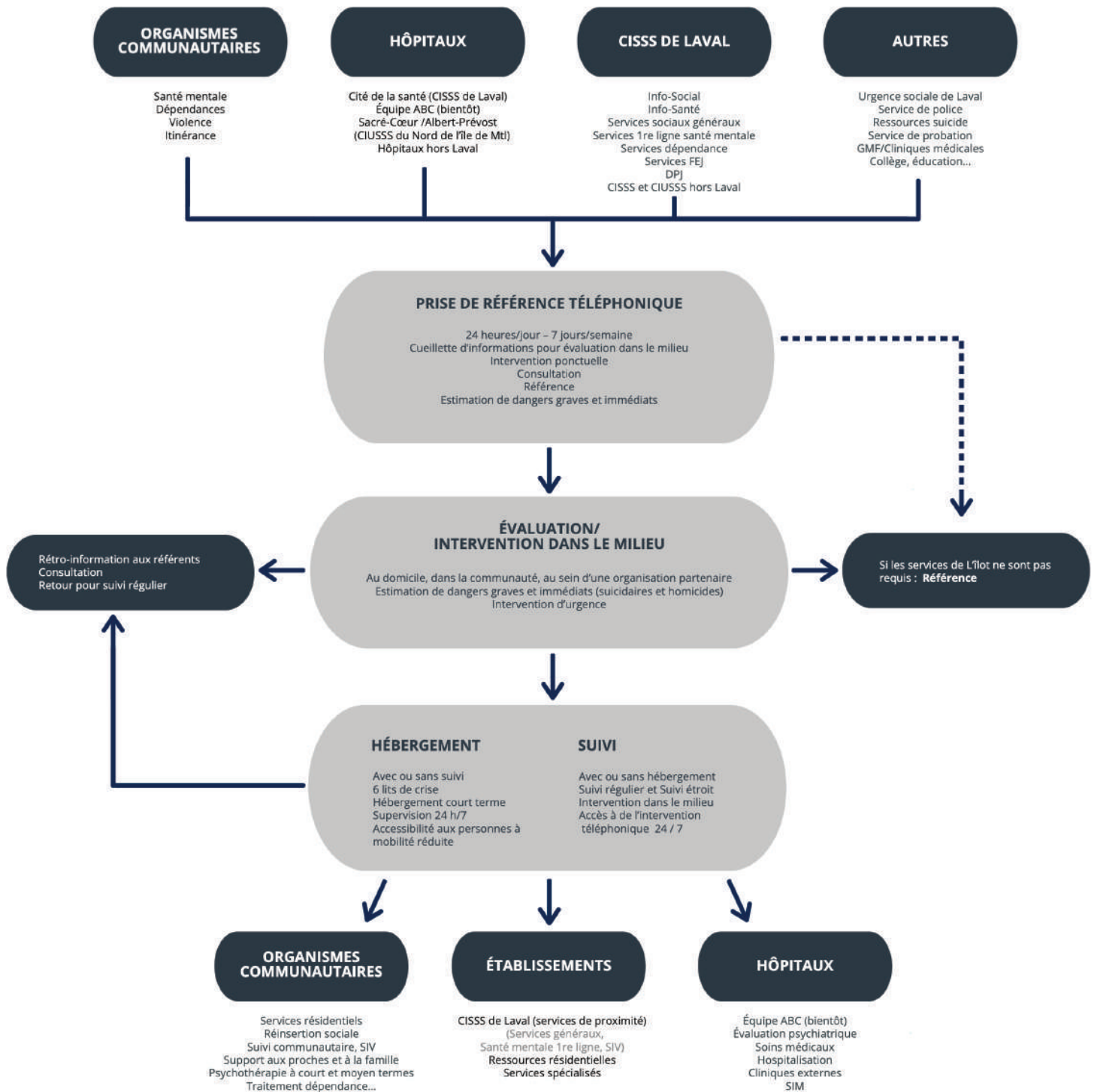
La demande provient d'un.e intervenant.e de tout type d'institution en contact avec une personne lavalloise en situation de crise. Celui-ci ou celle-ci estime que cette personne a besoin d'une aide rapide, mais ni lui/elle ni ses collègues ne sont en mesure d'y répondre. Il/Elle prend alors contact avec L'îlot où un.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 24/7 des services de suivi, à utiliser en cas de besoin. Ces interventions se déroulent en face à face, dans un lieu répondant aux normes sanitaires et la personne est amenée à l'hébergement par voie sécuritaire.

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



Organisation des services de crise de L'îlot



LES SERVICES DE CRISE EN 2023-2024

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 6 % par rapport à celui de l'an passé. Parmi les 1 403 demandes d'aide reçues de nos partenaires, il y avait 1 066 demandes de services et 337 autres demandes ayant trait principalement à de la consultation ou à des demandes d'information. Parmi les 1 066 demandes de services, il y eut 972 nouvelles admissions. Cela représente une hausse de 0,2 % par rapport à 2022-2023. Les autres demandes ont été réorientées. Durant l'année, 99 personnes de plus ont été desservies car admises à la fin de l'année précédente. Parmi les personnes nouvellement admises, 5 avaient un potentiel suicidaire élevé et ont reçu un service de suivi étroit, 12 faisaient l'objet d'une entente pour trouble de personnalité et 2 personnes, non volontaires, fut contrainte à se rendre à l'hôpital.

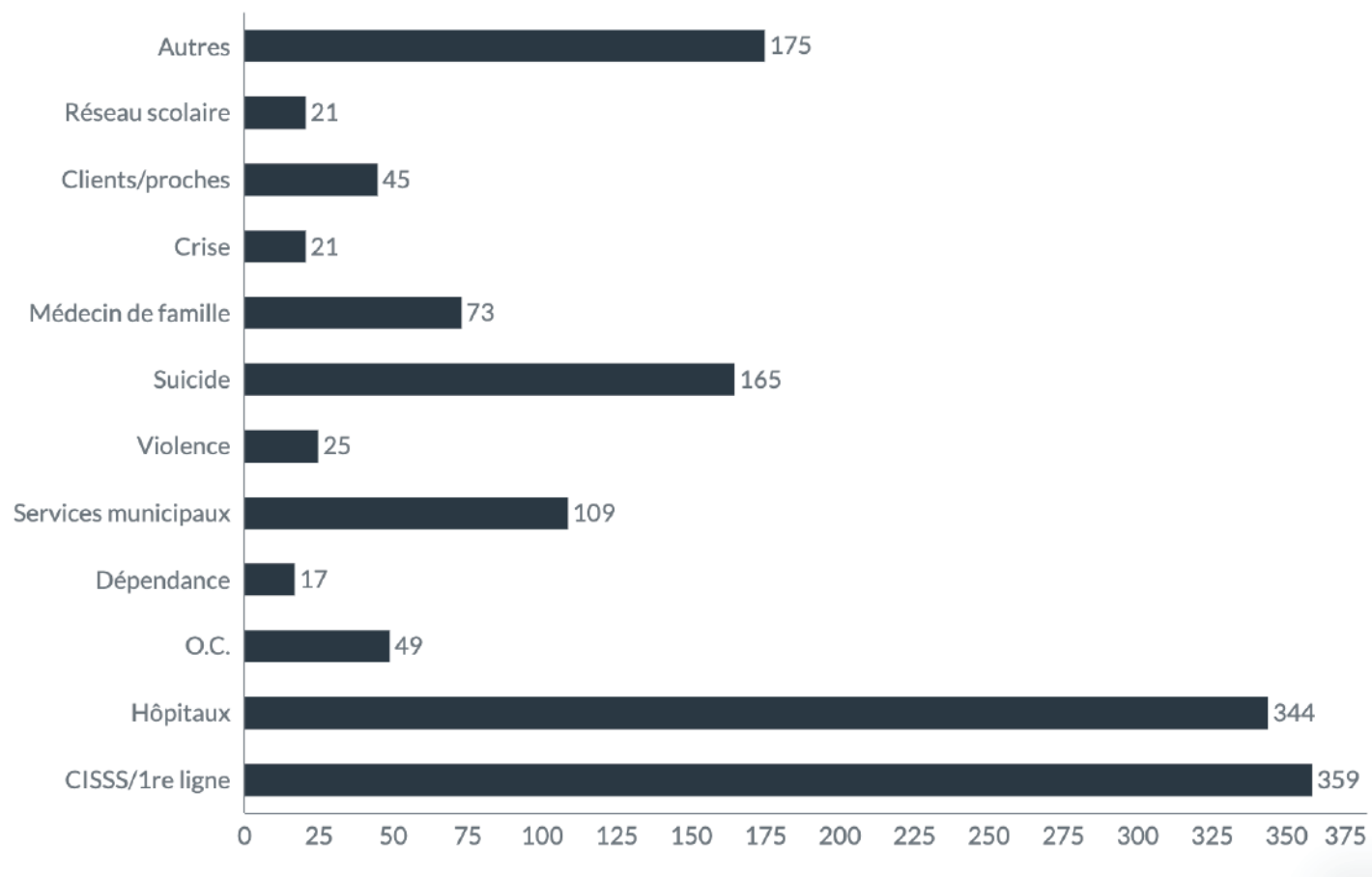


Demandes d'aide traitées	2022-2023	2023-2024
Appels des référents	1322	1403
Autres services	Consultation	106
	Information	165
	Walk-in	7
Demandes de services à la référence	1044	1066
Demandes de services refusées (réorientées)	74	94
Nouvelles admissions/ouvertures de dossiers		
Admission générale	954	953
Contexte non volontaire	1	2
Suivi étroit	5	5
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité	10	12
Total des nouvelles admissions	970	972
Personnes admises l'année précédente, dont le traitement s'est poursuivi l'année suivante	83	99
Total des admissions durant l'année	1053	1070

Provenance de la demande d'aide	2022-2023	2023-2024
CISSS/Services 1^{re} ligne		
CISSSL/CLSC	70	61
Info-Social	183	187
Info-Santé	3	1
Guichet d'accès santé mentale (GASMA)	48	67
Autres régions	27	43
Total CSSS /Services 1re ligne (Hausse de 8,5 %)	331	359

Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal et autres)		
Hôpital de la Cité-de-la-Santé	237	265
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	45	43
Autres	21	36
Total hôpitaux (Hausse de 13,5 %)	303	344

Autres		
Médecine de famille	71	73
Organismes communautaires	44	49
Services en dépendance	15	17
Services en violence conjugale	13	25
Services municipaux	107	109
Services en prévention du suicide	170	165
Clients/Proches	68	45
Crise (hors Laval)	10	21
Réseau scolaire	22	21
Autres	168	175
Total autres	688	700
TOTAL	1322	1403



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 2023-2024

Communications téléphoniques avec la clientèle	3021
Communications avec partenaires	751
Communications avec proches	60
Observations	38
Communications écrites	102
Consultations cliniques	61

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 homicide 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 2023-2024, 96 % des interventions de crise (évaluation) se sont déroulées en face à face. 55 % 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)

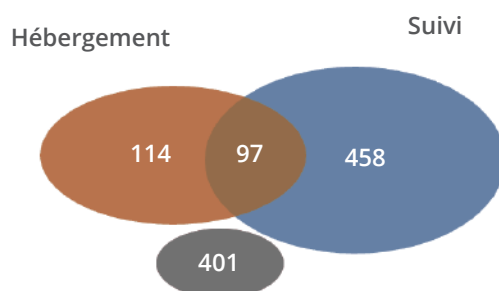
Domicile	47,13 %
L'îlot	40,96 %
Lieu public	0,94 %
Hôpital	4,55 %
Organismes communautaires	1,07 %
École	0,8 %
Autres	0,67 %
Téléphone	3,88 %

Après la première évaluation, un dossier client est créé. Des 1 070 personnes desservies 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 (401).

En 2023-2024, il y a eu 211 séjours à l'hébergement, dont 97 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 555 épisodes de soins impliquaient des services de suivis externes dont 458 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.

Répartition des services rendus pour l'année 2023-2024

	Hébergement : 211
	Hébergement seulement : 114
	Hébergement + suivi : 96
	Hébergement + suivi étroit : 1
	Suivi : 555
	Suivi seulement : 454
	Suivi étroit seulement : 4
	Intervention : 401
	Sans hébergement ni suivi de crise



Interventions d'urgence

Certaines interventions urgentes ont dû être réalisées, en pré-évaluation, en cours de service ainsi qu'en post hébergement et post suivi. Le tableau présenté résume ces types d'interventions pour l'ensemble des services de crise offerts par L'îlot en 2023-2024. Nous avons eu recours aux policiers pour une situation jugée dangereuse dans un contexte de non-consentement (LPP/ Loi P-38.001) à 5 reprises. Nous avons recherché activement 50 personnes qui démontraient des risques suicidaires importants (Reach out). Nous avons eu recours au service 911 dans 22 situations. Nous avons été impliqués dans 6 interventions liées aux cellules A-GIR en prévention d'homicides conjugaux. Finalement nous avons accompagné 5 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)	3	24	4	-	-
Hébergement	1	-	3	Concertation : 1	5
Suivi	1	26	15	Consultation : 4 Concertation : 1	-
Total	5	50	22	Consultation : 4 Concertation : 2	5

Hébergement

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

Dès l'accueil, la personne résidente est informée du code de vie à l'hébergement ainsi que des mesures sanitaires à respecter. Un protocole anti-insectes indésirables est appliqué. La personne est invitée à prendre une part active dans l'élaboration de son plan d'intervention tout en se dotant d'un rythme de vie lui donnant les outils pour une réintégration rapide à la communauté. À tous les jours, elle sera rencontrée par des intervenant.es qui la soutiendront dans ses démarches. Elle a accès à un ordinateur et au réseau Internet.

2023-2024

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1337	61 %	211	8,3 jours

2022-2023

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

Hébergement	2022-2023	2023-2024
1 séjour	188	169
2 séjours	28	21
3 séjours	4	-
Nombre de séjours durant l'année	256	211
Nombre de personnes différentes hébergées durant l'année	220	190

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2023-2024 a été de 8,3 jours. Généralement une durée de séjour plus élevée reflète un niveau de dangerosité plus important chez la personne hébergée. Le nombre de nuitées est demeuré sensiblement le même que l'an dernier. Le nombre de séjours fut de 211 et nous avons hébergé 190 personnes différentes puisque certaines d'entre elles ont séjourné plus d'une fois.

Contacts effectués par notre équipe d'intervenants résidentiels en 2023-2024

Les mesures d'urgence qui ont été appliquées ont été regroupées dans un tableau spécifique de ce rapport.

Rencontres individuelles avec la clientèle	1748
Observations	1992
Rondes	879
Consultations cliniques	66
Communications écrites	26
Accompagnements externes	12
Communications téléphoniques avec la clientèle	491
Communications téléphoniques avec partenaires	250
Communications téléphoniques avec proches	36
Rencontres avec tiers (proches et partenaires)	19



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 2023-2024 fut de 555. Il comprend 550 suivis réguliers et 5 suivis étroits, destinés aux personnes à haut risque suicidaire référées par les hôpitaux. Malgré la baisse apparente du nombre de suivis, leur durée représente une hausse de 3 822 jours, soit 13 % de plus par rapport à l'an dernier. Les espaces bureaux furent aménagés de façon à respecter les normes sanitaires. Le télétravail n'ayant pas été retenu comme modalité d'intervention, les rencontres eurent lieu en face à face.

Répartition des suivis réguliers et des suivis étroits ayant eu cours pendant la période 2023-2024

Suivi régulier	550	Suivi étroit	5
Durée moyenne	60 jours	Durée moyenne	70 jours

2022-2023

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

Contacts effectués par notre équipe d'intervenant.es de suivi en 2023-2024

Les mesures d'urgence qui ont été appliquées ont été regroupées dans un tableau spécifique de ce rapport.

Rencontres individuelles avec la clientèle	1989
Communications téléphoniques avec la clientèle	5796
Communications téléphoniques avec partenaires	1215
Communications téléphoniques avec proches	173
Observations	166
Accompagnements externes	18
Communications écrites	472
Rencontres avec proches	13
Rencontre partenaires	13
Consultations cliniques	71



LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Portrait

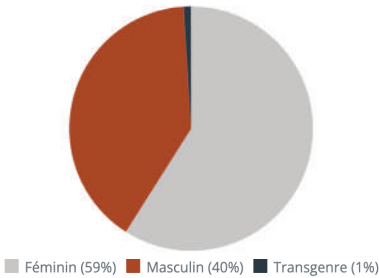
Les données présentées concernent les épisodes de soins durant l'année (1 070).
On constate que quelques personnes ont été admises plusieurs fois durant l'année.

Récurrance des épisodes de soins durant l'année	2022-2023	2023-2024
1 admission	878	869
2 admissions	66	75
3 admissions	9	14
4 admissions	4	1
5 admissions	-	1
Nombre d'épisodes de soins durant l'année	1053	1 070
Nombre de personnes différentes ayant reçu des services durant l'année	957	960

Genre 2023-2024

Femme	632	59 %
Homme	423	40 %
Transgenre	15	1%

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



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 2023-2024

Français	1023	96 %
Anglais	42	4 %
Autres	5	-

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 2023-2024. Les personnes âgées entre 18-29 ans sont de loin les plus admises à nos services.

Âge 2023-2024

	Nombre	Taux
< 18	12	1 %
18-29	357	33 %
30-39	220	21 %
40-49	192	18 %
50-59	144	13 %
60-69	94	9 %
70 et +	51	5 %

État civil

Type	Nombre	Taux
Célibataire	440	41 %
Divorcé.e	23	2 %
En couple	219	20 %
Marié.e	100	9 %
Séparé.e	84	8 %
Veuf.ve	16	2 %
Non indiqué	188	18 %

Sources de revenu

Type	Nombre	Taux
Assurance-emploi	68	6 %
Aucune	131	12 %
Autre	17	2 %
CNESST	25	2 %
Conjoint.e	5	-
Économies	10	1 %
Emploi et sécurité du revenu	18	2 %
Famille	16	2 %
Héritage	-	-
IVAC	4	-
Pension alimentaire	1	-
Prêts et bourses	6	1 %
Rente d'invalidité	22	2 %
Retraite	52	5 %
SAAQ	3	-
Salarié.e temps partiel	68	7 %
Salarié.e temps plein	265	25 %
Sécurité du revenu	62	6 %
Travailleur.euse autonome	13	1 %
Non indiqué	284	26 %

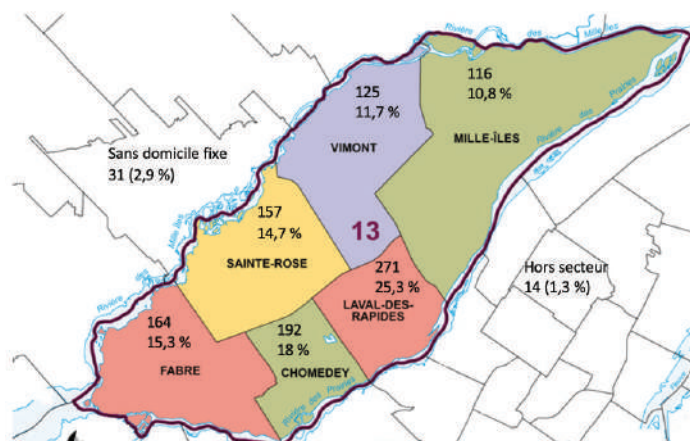
Habitation

Type	Nombre	Taux
Habite seul.e	279	26 %
Sans domicile fixe	8	1 %
Résidence supervisée	8	1 %
Refuge	2	-
Amis	13	1 %
Foyer de groupe/famille d'accueil	1	-
Colocation	22	2 %
Avec parents	178	17 %
Avec enfants mineurs	51	5 %
Avec conjoint.e et enfants	95	9 %
Avec conjoint.e	140	13 %
Avec adultes de la famille	121	11 %
Autres	9	1 %
Non indiqué	143	13 %

Mobilité réduite

Oui	36	3 %
Non	1 034	97 %

Clientèle desservie (services de crise) par circonscription en 2023-2024



Profil clinique

Les données présentées concernent les personnes différentes ayant reçu des services durant l'année (960).

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.

Nombre de diagnostics par personne

Nombre	Personnes
1	930
2	19
3	10
4	1

Nombre de médicament(s) par personne

Nombre	Personnes
0	404
1	166
2	136
3	104
4	55
5	29
6	21
7	14
8	8
9	5
10	3
11	6
12	3
14	3
16	1
> 19	2

Diagnostic 2023-2024

Déficience intellectuelle	7
Schizophrénie (ou épisode psychotique)	5
Troubles de la personnalité	145
Troubles anxieux	64
Dépression	142
Troubles de l'humeur	14
Trouble alimentaire	3
Troubles d'adaptation	47
Stress post-traumatique	20
TDAH	39
Troubles d'identité sexuelle	1
Troubles liés aux substances	2
Autres	10

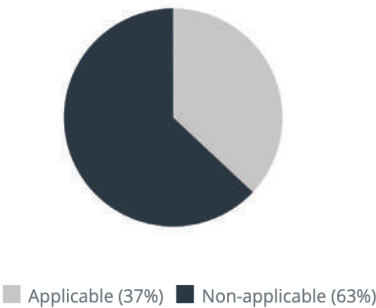
Médicament (type)

Analgésique	40
Antidépresseur	634
Antipsychotique	100
Anxiolytique	394
Hypnotique	46
Stimulant	49
Thymorégulateur	35

Dépendance

37 % de la clientèle desservie consomme régulièrement des substances causant une dépendance.

Pourcentage de la clientèle consommatrice



Nombre de consommations par jour	Nombre de personnes
Pas de consommation	605
1 consommation	198
2 consommations	103
3 consommations	34
4 consommations	10
5 consommations	8
6 consommations	1
9 consommations	1
Total	960

Nous avons aussi desservi 31 personnes sans domicile fixe.

Comportements

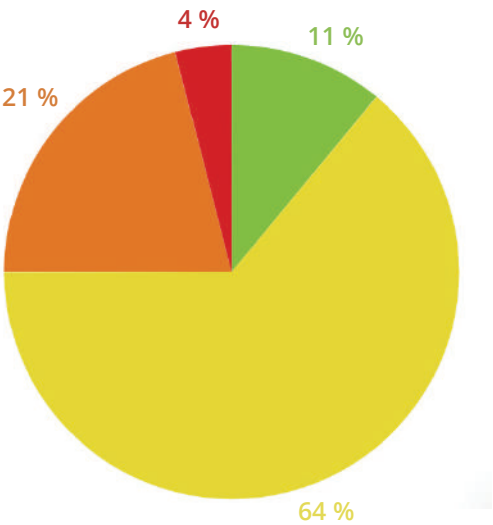
Cette année, l'estimation de la dangerosité suicidaire lors de la référence révèle la présence de manifestations d'éléments de dangerosité chez 89 % des personnes référées.

De ces personnes, 59 avaient effectué une tentative de suicide dans les 48 h-72 h avant la référence.

Personnes avec présence de dangerosité suicidaire à la référence

Niveau de dangerosité à la référence	
Absence d'indice de danger ou non divulgation	11,23 %
Indices de danger (faible)	64,24 %
Danger grave à court terme	20,83 %
Danger grave et imminent	3,7 %

Comportements autodestructeurs récents des personnes admises	
Automutilation	66
Idéation suicidaire	548
Projet suicidaire	257
Tentatives	101



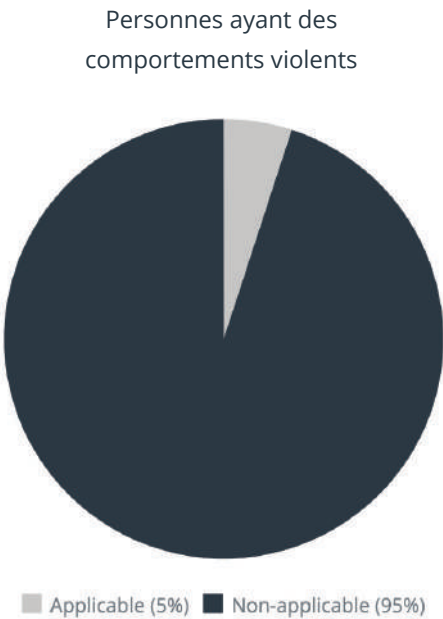
Comportements violents et homicides

La présence de comportements violents ou homicides a été présente chez 5 % de notre clientèle en 2023-2024. 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.

Éléments déclencheurs 2023-2024

Accidents	0,94 %
Accumulation de stressseurs	36,68 %
Autre	10,98 %
Couple (conflit, rupture...)	15,39 %
Décès d'un proche	1,87 %
Dépendance aux substances	1,87 %
Douleurs chroniques	0,54 %
Études	0,54 %
Famille	6,02 %
Finance	1,87 %
Inconnu	6,43 %
Justice	0,8 %
Logement	2,68 %
Maladie physique/handicap	1,74 %
Médication (arrêt, changement)	1,34 %
Réseau personnel	0,67 %
Service public	0,4 %
Travail (conflit, perte)	4,82 %
Victime d'agression	1,74 %
Violence conjugale	1,74 %
Violence familiale et autres	0,94 %

Comportements récents (à la référence)	Nombre
Violence verbale	22
Violence physique envers des objets	20
Violence physique envers des personnes	9
Idées homicides	16
Projets homicides	5
Tentatives homicides	2
Applicable	5 %



Éléments déclencheurs

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



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 policiers.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

Le nouveau numéro pancanadien 9-8-8 pour la prévention du suicide a vu le jour le 30 novembre 2023. Au Québec, les appels sont dirigés vers la ligne 1 866-APPELLE. Lors des premiers mois, il y a eu bousculade des appels non dirigés aux bons territoires. L'arrimage entre les deux services présente certains écueils. Les données gouvernementales sur les appels sont encore à peaufiner car les appels provenant du 9-8-8 sont identifiés comme non répondus. L'analyse de ces rapports devient laborieuse. Le retraçage des appels est impossible à effectuer pour les appels transitant par le 9-8-8. Il est donc impossible de faire intervenir des services d'urgence lors de nécessité. D'autres irritants, dont un afflux imprévisible du nombre d'appels, obligent l'organisation à mettre des mesures en place pour s'y adapter.

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).

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 négociées et divulguées. 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 2023-2024.

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

Les statistiques du service 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 2023-2024, les appels traités se sont déroulés lors des quarts suivants :

Quart de jour (de 8 h à 16 h 15)	2116	49 %
Quart de soir (de 16 h à 00 h 15)	1 872	43 %
Quart de nuit (de 00 h à 8 h 15)	334	8 %

LES INTERVENTIONS

4 322 appels traités

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a traité **4 322** appels en 2023-2024, soit une hausse de 6 % par rapport à l'année précédente. Ce service a reçu **3 105** appels, en a fait **1 037** et en a transféré **180**. 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

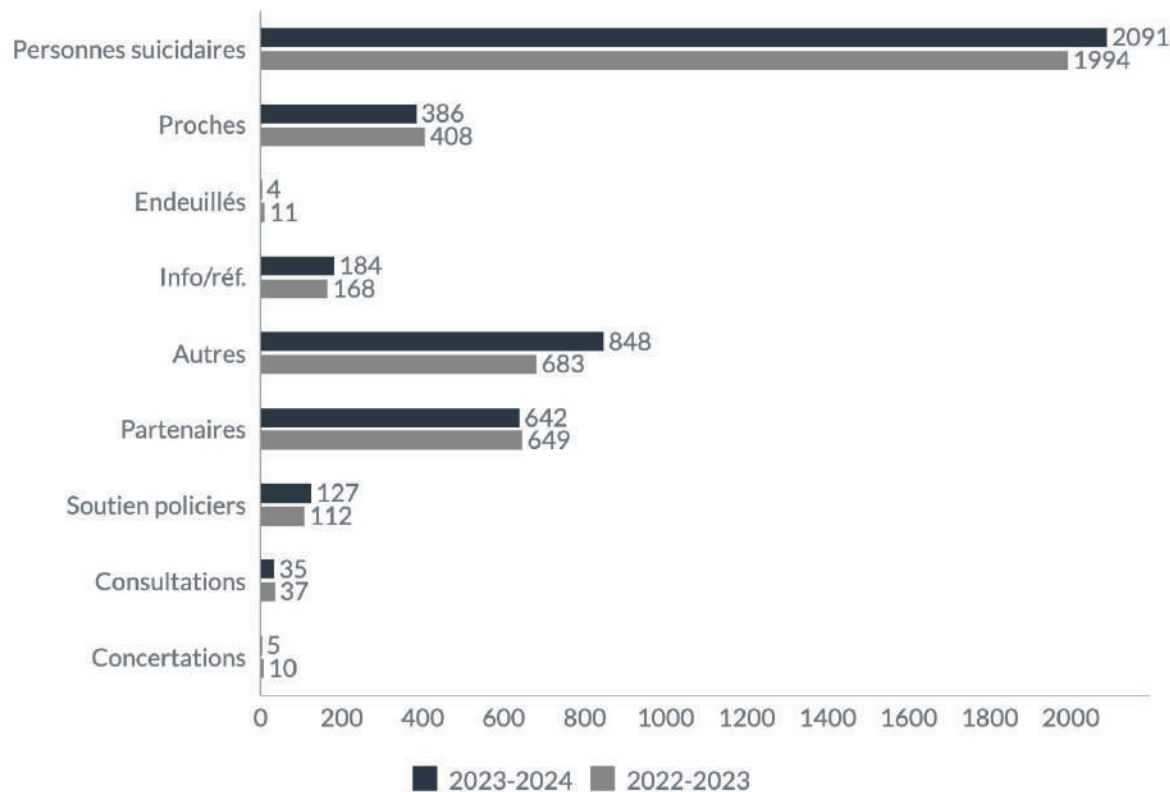
Depuis deux ans nous avons systématisé les Relances téléphoniques pour des risques décrits par des proches. En ce qui concerne les interventions auprès des hommes, il y a grande vigilance aux demandes d'aide effectuées par leurs proches. Des relances initiées (reach out) par nos intervenant.es auprès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

	2022-2023	2023-2024
Intervention d'urgence 911	48	50
Intervention d'urgence P-38	7	7
Signalement DPJ	5	3
Rétro-information	125	211
Filet de sécurité	17	12
Appels convenus	75	73
Relances autorisées	231	227
Relances initiées (Reach out)	99	194
Références	173	158

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 848 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

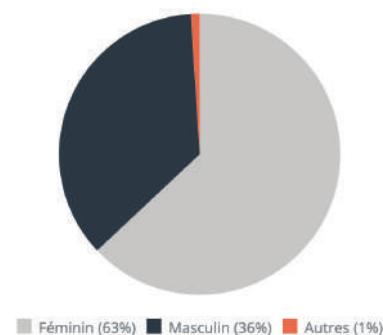
La clientèle pouvant garder l'anonymat, seules certaines informations sur le profil de la clientèle sont accessibles. Même si nos services couvrent toutes les catégories d'âge de la population de Laval, ce sont principalement les adultes qui appellent. En 2023-2024, nous sommes toutefois intervenus à 121 reprises pour soutenir des jeunes en matière de suicide. Le service national en ligne [Suicide.ca](https://suicide.ca) répond mieux à leur modalité d'interaction et est heureusement 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	20	54	1690	1764
Masculin	8	39	950	997
Autres:				35
Trans			18	
Autres			17	
Total	28	93	2675	2796



Les indices de danger

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

Estimer la dangerosité

Explorer les critères d'estimation

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

Intervenir

Travailler l'ambivalence et le repositionnement

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

Niveau de dangerosité des appelants	2023-2024	Plan d'action
Absence d'indice de danger	5 %	Orienter
Indices de danger (danger faible)	62 %	Intervenir - Accompagner - Référer
Danger grave à court terme	30 %	Intervenir - Mettre en place un filet de sécurité Intensifier l'offre de services - Référer au centre de crise
Danger grave et imminent	3 %	Intervenir - Accompagner - Assurer la sécurité immédiate - Référer au centre de crise si volontariat - Appliquer la LPP si non volontariat

En 2023-2024, 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 souvent de réduire les idéations et de les apaiser. 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 (3 % des appels), nous avons eu à faire intervenir les services d'urgence alors que nous demeurions en ligne jusqu'à l'arrivée des secours.

LE PLAN D'ACTION 2024-2025

SERVICES

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

SOUTIEN CLINIQUE À L'INTERVENTION

- Consolider l'équipe assurant le support clinique ;
- Consolider les équipes d'interventions ;
- Offrir de la formation spécialisée, adaptée aux besoins du nouveau personnel ;
- Accompagner le travail quotidien d'intervention ;
- Accroître les réunions d'équipe ;
- Trouver des solutions pour contrer la surcharge de travail.

ADMINISTRATION

- Poursuivre la consolidation de l'équipe de direction ;
- Élaborer un plan de relève pour les postes 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) ;
- 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.

COMMUNICATION

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

IMMOBILISATION

- Entreprendre la réfection de notre nouveau bâtiment pour répondre à nos besoins (projet de relocalisation l'Archipel) ;
- Entreprendre les travaux majeurs de construction d'une aile « hébergement » à notre nouveau bâtiment l'Archipel ;
- Se procurer et installer les systèmes informatiques, téléphoniques, de sécurité et d'urgence nécessaires à nos besoins (projet l'Archipel) ;
- Se procurer et installer les meubles nécessaires à la relocalisation de nos services ;
- Déménager l'ensemble de nos services.

FINANCES

- Solliciter du soutien financier aux différents programmes gouvernementaux et autres instances en lien avec l'affluence accrue des besoins de santé mentale ;
- Solliciter du soutien financier récurrent pour pallier la pénurie de main-d'œuvre en offrant des salaires et avantages sociaux concurrentiels ;
- Rechercher des fonds spécifiques à notre projet de relocalisation afin de compléter le montage financier et finaliser sa construction ;
- Rechercher des fonds ou de dons meubles auprès de fournisseurs pour notre projet l'Archipel.

LES REMERCIEMENTS

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

Merci 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 concrétiser. Merci au groupe de ressources techniques Bâtir son quartier qui soutient L'îlot avec rigueur et persévérance, dans ses démarches de réalisation du projet.

Depuis quelques années, nous composons avec une pénurie de main-d'œuvre qui soulève de nombreux défis. Il y eu des départs de gens au sein des équipes, ayant hautement contribué au succès de L'îlot depuis nombre d'années. Il est essentiel de souligner leur apport.

Nous reconstruisons nos équipes en plein vol, sans pause ni répit. Merci à ceux et celles qui ont décidé de rester. Ils/elles ont accepté de couvrir les nombreuses plages horaires

vacantes, formé et collaboré avec leurs nouveaux collègues. Ils/elles ont donné sans compter pour desservir une clientèle plus à risque et plus en besoin que jamais.

Merci à ceux et celles qui ont choisi d'intégrer les équipes et de relever 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 sont limités et exigus, il y a encore des êtres courageux qui décident d'offrir temps et compétence au mieux-être de la clientèle de L'îlot.

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



ESPACE D'HUMANITÉ



www.lilotcrise.ca

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

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