

www.lilotcrise.ca

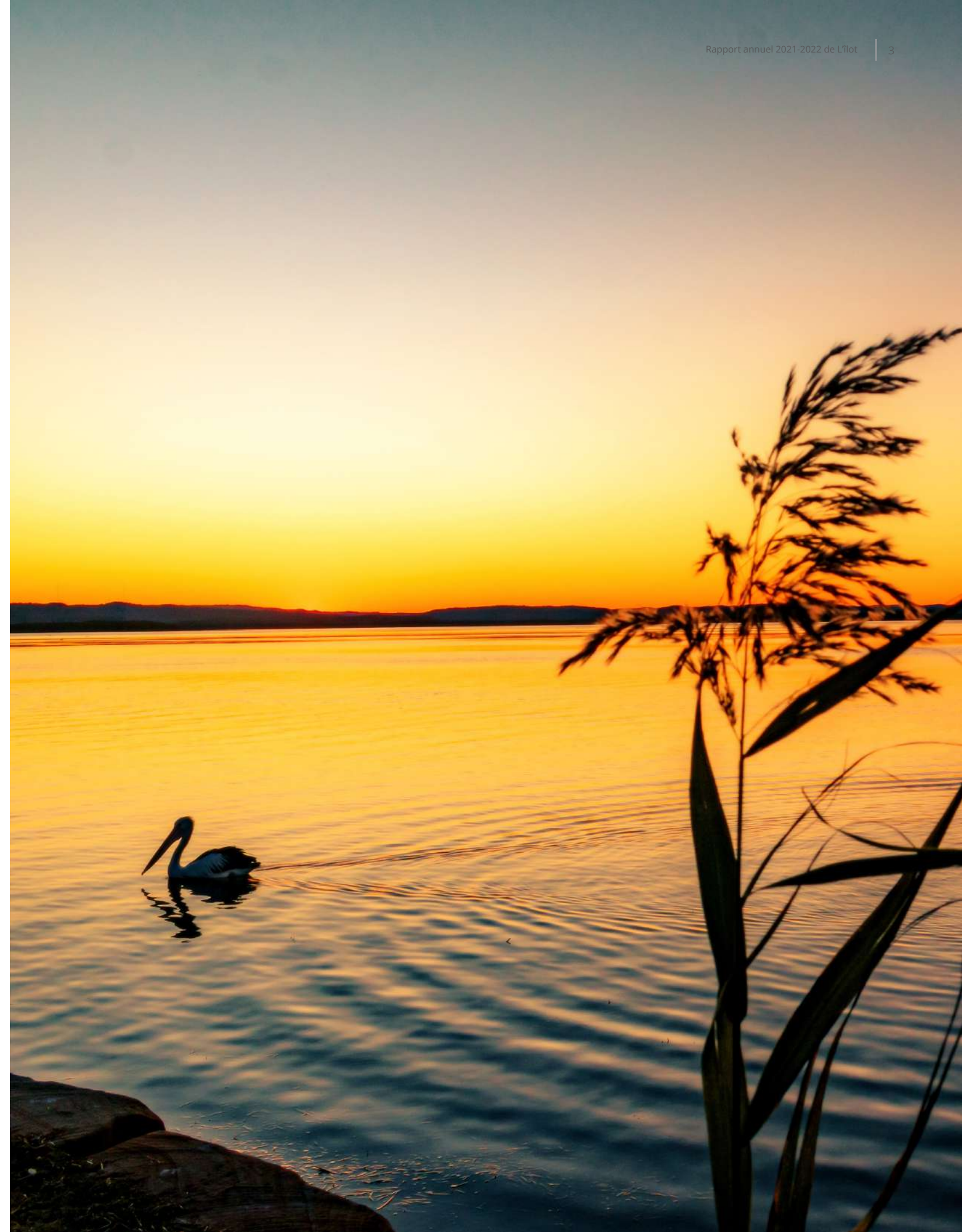
C.P. 27502, comptoir Pont-Viau
Laval (Québec) H7G 4Y2

Téléphone: 450 629-7153 (direction)
Télécopieur: 450 629-1281

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la présidente.....	4
Le mot de la directrice générale.....	5
Notre bilan 2021-2022.....	6
L'îlot.....	7
· L'îlot c'est.....	7
· Notre mission.....	7
· Notre image.....	8
· Nos approches.....	8
· La crise.....	8
· La typologie de la crise.....	9
· La clientèle.....	10
· Nos valeurs.....	10
· L'accessibilité à nos services.....	12
L'équipe.....	13
· Notre structure organisationnelle.....	13
· Le conseil d'administration.....	13
· Le personnel.....	16
L'administration et la gestion.....	18
· Les ressources humaines.....	18
· La qualité de nos services.....	19
· La pandémie.....	20
· Le bâtiment.....	21
· L'équipement.....	22
· Le financement.....	23
· Le soutien (spécial Covid).....	24
· Les partenaires.....	26
· Au-delà des représentations : La transformation sociale...les thèmes abordés.....	27
· La continuité, l'efficacité et l'efficience de nos services.....	30
Les données sur nos Services de crise	31
· L'organisation.....	31
· Au-delà des activités : Le pouvoir d'agir, l'empowerment.....	33
· Au-delà des chiffres : Les témoignages.....	34
· Les interventions.....	35
· Le profil de la clientèle.....	42
Le service téléphonique 24/7 en prévention du suicide.....	48
· La collaboration.....	48
· L'organisation.....	48
· Au-delà des services : Le pouvoir d'agir.....	49
· Les Interventions.....	49
· La Nouveauté.....	49
Le plan d'action 2021-2023... Nos avancés.....	53
Le projet de relocalisation...Ça se dessine!.....	56
Les remerciements.....	57



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 2021-2022, une autre année sur fond de Covid avec tout ce que cela implique.

Nous sommes fiers de la façon dont L'îlot a joué son rôle en temps de pandémie. Une fois de plus, l'équipe de la direction et son personnel ont démontré leur fidèle engagement à la mission.

Nous tenons à mentionner que L'îlot a reçu, le 26 juin 2022 à Québec, une mention d'honneur pour le volet « Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables » pour ses nombreuses démarches assurant la continuité de ses services dont ses relocalisations des services d'hébergement de crise en temps de pandémie. Ce prix a été remis par les ministres Marguerite Blais et Lionel Carmant dans le cadre des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux. Félicitations à tout le personnel de L'îlot; ce prix vous revient et vous pouvez en être fiers.

Les principaux dossiers traités au conseil d'administration:

- Plan de continuité des services en contexte de pandémie
- Plan de mesures d'urgence et de continuité des opérations/Croix rouge
- Relocalisation temporaire du service d'hébergement de crise et retour au site habituel
- Projet de relocalisation de L'îlot; plusieurs démarches sont en cours

Au cours de la prochaine année, nous poursuivrons notre engagement constant auprès de nos différents partenaires, de notre clientèle et de la communauté. Le dossier relocalisation occupera une place importante. Il est impératif de trouver un financement nécessaire qui permettra de reloger l'ensemble des services actuels.

À Laval, L'îlot est un joyau et il faut en prendre soin en apportant un financement significatif pour réaliser L'Archipel de L'îlot. Le conseil d'administration interpelle tous les acteurs des différents paliers gouvernementaux et du domaine privé afin de réaliser ce grand projet qui nous permettra de poursuivre notre mission et offrir nos services si importants pour la population de Laval.

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

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

Francyne Doré
Présidente

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



L'îlot a franchi le cap de ses 20 ans d'existence. Bonne fête L'îlot!

Depuis juin 2001, les services de crise ont traité près de 24 500 références, desservi 15 600 personnes dont 5 400 furent hébergés alors que depuis avril 2004, notre ligne *Prévention Suicide Laval (PSL)* est intervenue auprès de plus de 50 900 appels. Même en période de pandémie, il n'y a eu aucune interruption de services durant toutes ces années.

Pourtant, les défis furent multiples. En 2021-2022 plusieurs adaptations ayant trait aux relocalisations temporaires du service d'hébergement de crise ont perduré; nous avons eu à faire face à une pénurie de main d'œuvre sans précédent; des démarches financières et redditions de comptes se sont multipliées; des démarches politiques pour soutenir notre projet *L'Archipel* ont suscité temps et préoccupations.

Malgré ces aléas, plus de citoyens, dans toutes les circonscriptions de Laval, ont eu recours à nos services par rapport à l'année précédente. Pour les services de crise, il y eut hausse de 19 % du nombre de références; hausse de 17 % de nouvelles admissions; hausse de 16 % de nuitées; hausse de 20 % du nombre de suivi de crise.

Notre ligne *Prévention Suicide Laval (PSL)* a aussi connu ses avancés : Nouvelles bases de données; enregistrement des appels; relances téléphoniques systématisées, ... toujours sans bris de services.

Les standards du Ministère de la santé et des services sociaux sont toujours respectés en ce qui concerne nos deux mandats. Le support à l'intervention a été majoré en 2021-2022 par la mise en place de réunions d'équipes cliniques statutaires, un suivi soutenu du processus de probation et l'ajout de formations obligatoires (homicides, LPP) incluant un programme de formation complet à l'embauche, adressant

tous les postes d'intervention.

Nous avons fait des liens avec diverses communautés par l'entremise de nos agents à la diversité culturelle, postes temporaires créés en 2021-2022. Nos outils de communication furent bonifiés de descriptifs en plusieurs langues, notre site internet est maintenant disponible en anglais, créole, espagnol et arabe.

Nous nous sommes inscrits dans une vision de *Mission sociale* et *Pratiques citoyennes* en participant à des réflexions qui vont au-delà de la prestation de services et en faisant place à l'opinion des citoyens sur nos pratiques via un accès sur le net à des formulaires dynamiques et sondages prévus à cet effet. Un plan de communication a été monté afin d'accroître la notoriété de L'îlot et orchestré la célébration du 20e anniversaire.

Finalement, nous sommes fiers d'avoir obtenu la mention d'honneur aux prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux 2022 dans le domaine *Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables*.

Je tiens à souligner l'engagement et le professionnalisme de toutes celles et ceux qui ont contribué à faire de L'îlot cet ESPACE D'HUMANITÉ.

À L'îlot, plusieurs défis se pointent toujours à nous ... Notre projet L'Archipel en est un colossal qu'il faut appuyer.

Sylvie Picard
Directrice générale

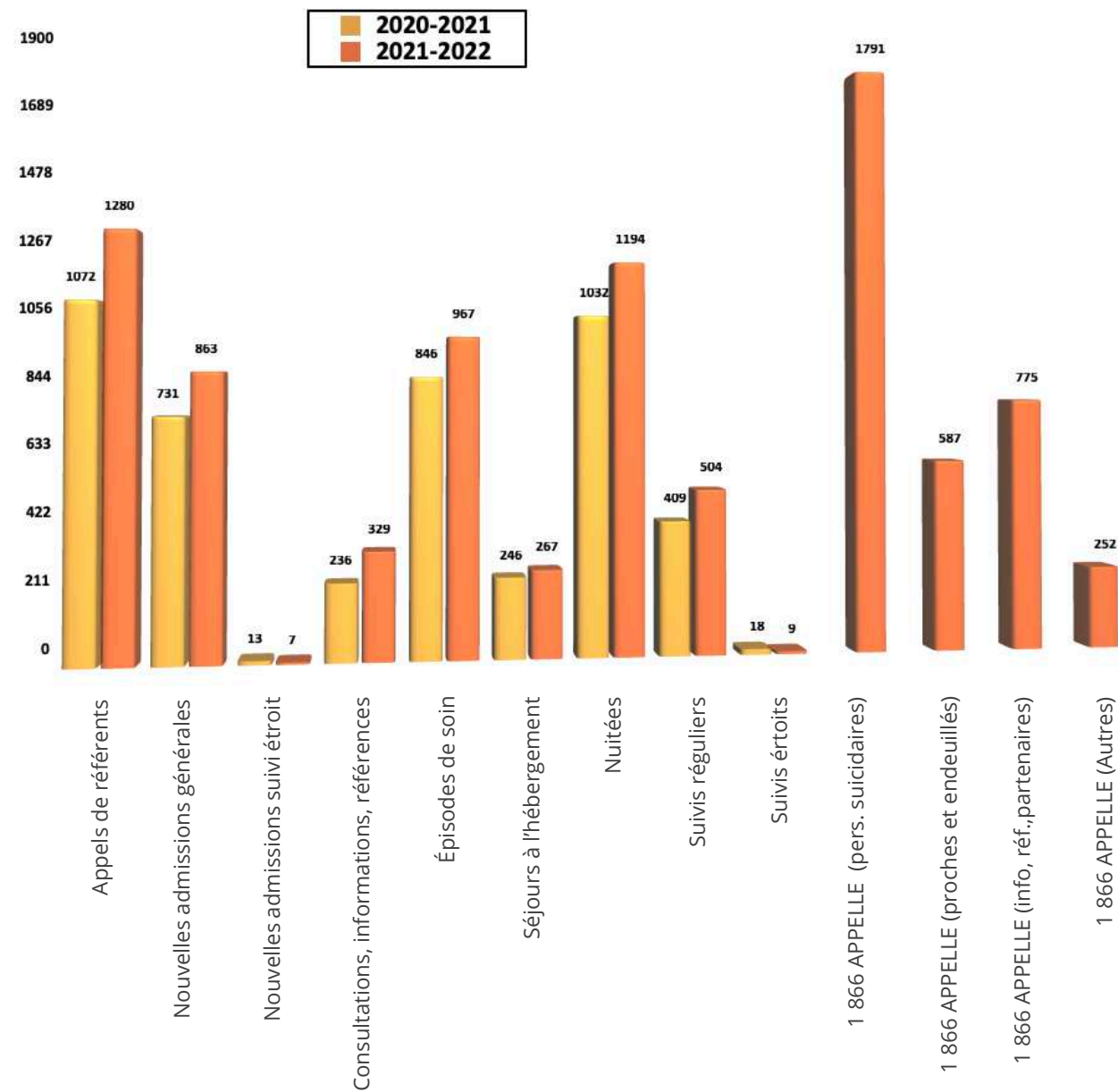
NOTRE BILAN

2021-2022

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2021-2022.

Outre les rencontres en face à face, les services de crise de L'îlot ont traité plus de 8 656 appels et les services de la ligne 24/7 de prévention du suicide ont traité plus de 3 405 appels.

Notez que la nouvelle base de données PSL ne nous permet pas de comparer les informations avec celles de l'année précédente. Nous y remédierons l'an prochain.



L'ÎLOT

L'ÎLOT C'EST:

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

NOTRE MISSION

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

NOTRE IMAGE

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

NOS APPROCHES

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

LA CRISE

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

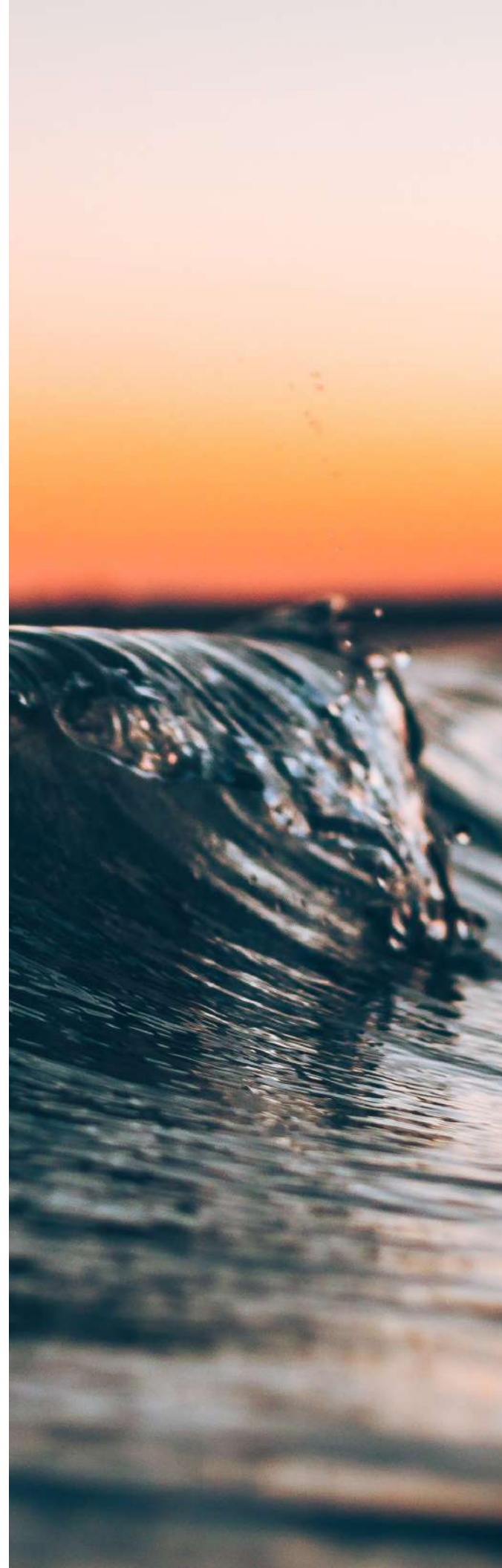
Elle peut résulter de la répétition d'échecs lorsque la personne perçoit que ses efforts de résolution de problème usuels ne permettent pas un soulagement de la situation.

COMPOSANTES

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

OBJECTIFS DE L'INTERVENTION DE CRISE

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



LA TYPOLOGIE DE LA CRISE

CRISE PSYCHOSOCIALE

La crise de type psychosociale est susceptible de survenir pour toutes personnes, à un moment ou à un autre de sa vie. Elle se présente alors que des difficultés ou événements de la vie courante surviennent, souvent de façon répétée. La personne a tenté de résoudre ces difficultés avec ses mécanismes habituels de résolution de problèmes et d'adaptation. Il peut toutefois survenir à un certain moment un épuisement de ces mécanismes, précipitant graduellement la personne vers un état de crise, avec ou sans passage à l'acte. L'intervention psychosociale vise alors un retour à l'équilibre par la création d'un lien de confiance et l'écoute de l'expression de la souffrance. Les personnes qui se retrouvent dans une crise psychosociale peuvent s'appuyer sur des relations interpersonnelles soutenantes et des facteurs de protection, déjà présents avant l'état de crise. Ceci favorisera un retour à l'équilibre et l'acquisition de nouvelles compétences de résolution de 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. Pouvant provoquer le développement de troubles mentaux tel que le syndrome de stress post-traumatique, phobie, troubles dépressifs, etc., l'intervention vise entre autres à réduire les réactions anxieuses en offrant des premiers soins et l'assurance d'un milieu sécuritaire.

CRISE PSYCHOPATHOLOGIQUE

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

LA CLIENTÈLE

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

Nous intervenons auprès de toute personne en crise, peu importe sa problématique, dans la mesure de nos capacités d'intervention et selon la nature de la crise. L'intervention pourra parfois se résumer à un accompagnement vers des services mieux adaptés, à un support aux proches ou à une recherche de solutions concertées en lien avec différents partenaires.

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

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

NOS VALEURS

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

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



L'ACCESSIBILITÉ À NOS SERVICES

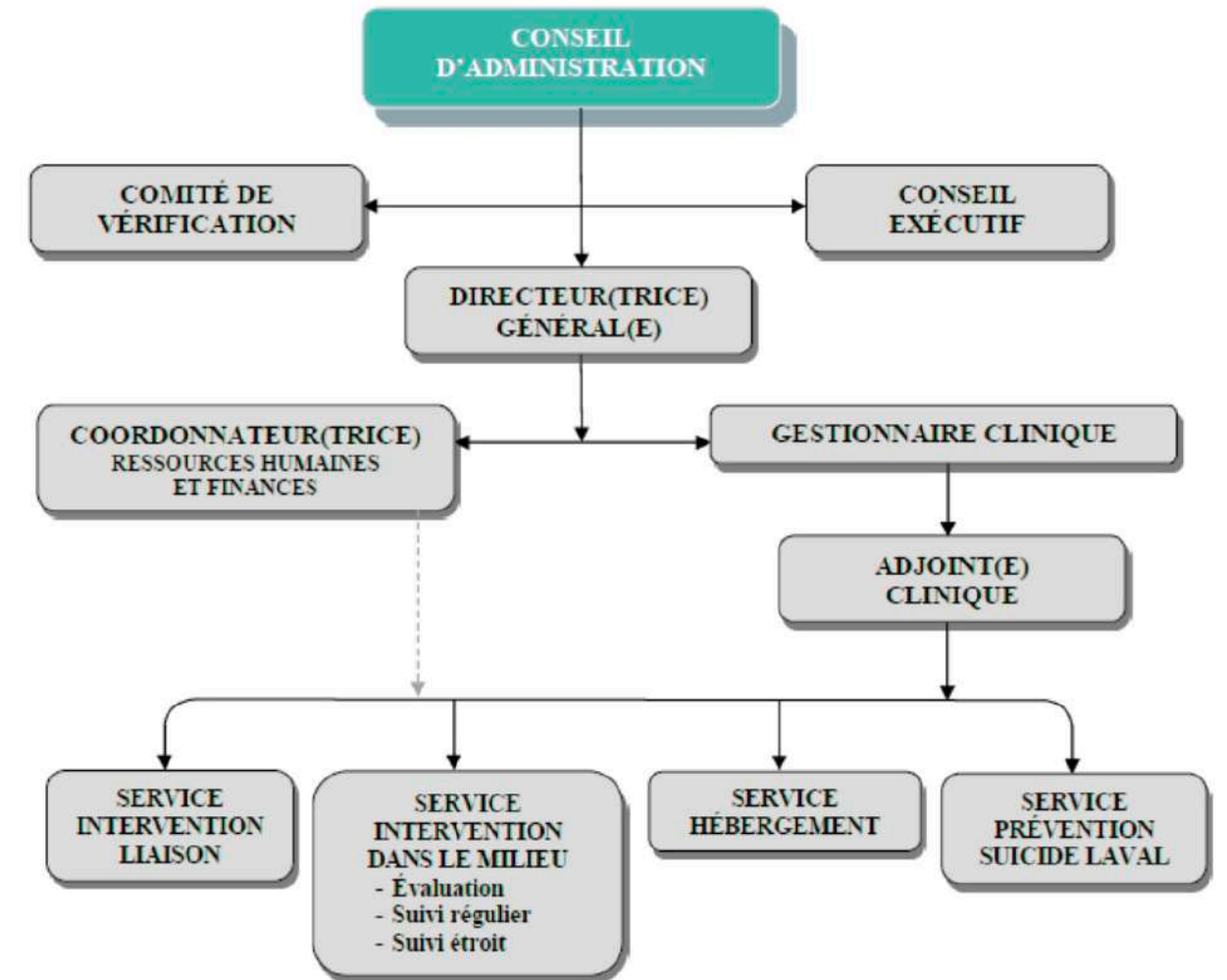
L'ÎLOT RESPECTE LES STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN MATIÈRE DE SERVICES DE CRISE:

- Malgré la pandémie, l'accès à l'ensemble des services de L'îlot a eu cours tout au long de l'année.
- L'accès aux services d'intervention de crise s'est produit par référence 24/7 d'intervenants 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 à ses besoins ou nous l'a référée lorsqu'elle a nécessité une intervention de crise spécialisée, souple, rapide et soutenue;
- L'hébergement de crise, ayant été relocalisé à deux reprises afin de respecter les normes sanitaires, puis réintégré à notre site habituel fut situé dans des secteurs centraux, 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). D'autres langues ont pu être utilisées afin de répondre au besoin de la clientèle;
- Un agent de diversité culturelle a pris contact avec diverses communautés culturelles et immigrantes de Laval afin de les informer des services de L'îlot et d'en favoriser leur accès;
- Les services d'intervention de crise ont été assurés par du personnel compétent et spécialisé;
- L'hébergement de crise fut généralement accessible à la personne à mobilité réduite;
- Tous les services de L'îlot sont demeurés gratuits.

L'ÎLOT CRISE.CA

L'ÉQUIPE

NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La reddition de compte de l'année 2020-2021 a dû se faire aux dates prescrites toutefois, en contexte pandémique, le Ministère de la santé et des services sociaux a autorisé le report de l'assemblée générale annuelle. Cette dernière a eu lieu le 7 octobre 2021. En capitaines de navire, consciencieux de la continuité des services, les Neuf (9) administrateurs ont poursuivi leur mandat jusqu'à cette date. D'autres membres ont pris la relève par la suite. Ils furent accompagnés par la directrice générale lors des séances du conseil, à titre d'invitée.

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.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Présidente

Francyne Doré
Citoyenne de Laval
DG, Ho rites de passage
DG retraitée de CPIVAS



Vice-présidente

Gina Bergeron
DG du CILL de Laval
Membre organisme



Secrétaire

Bernard Larin
Citoyen de Laval
Journaliste, formateur
Retraité



Trésorier

Alain Demers
Citoyen de Laval
DG de l'AFESAQ



Administratrice

Dominique Saheb
Psychologue clinicienne
Université de Montréal



Administratrice

Marie-Claude Côté
DG du CAVAC de Laval
Membre organisme



Administrateur

Stefan Stijelja
Citoyen de Laval
Étudiant au doctorat
Institut du CRISE



Administratrice

Martine Poirier
Citoyenne de Laval
DG de CRIPHASE



Administratrice

Nicole St-Hilaire
Citoyenne de Laval
Consultante spécialisée en
intervention de crise

Les Membres ayant quitté leur poste à l'AGA du 7 octobre 2021

Alice Overy, secrétaire, Citoyenne de Laval, Intervenante en zoothérapie

Alain Maheu, trésorier, Citoyen de Laval, Directeur des finances, Les entreprises Charles Maisonneuve Ltée

Alain Carrier, administrateur, Cadre supérieur à la direction de la santé publique du CISSSL (retraité)

Adrien Gagnon, administrateur, Citoyen de Laval, Bénévole, Centre pénitencier de Laval

Durant l'année, le conseil d'administration a tenu six assemblées régulières : les 22 avril, 17 juin, 7 octobre et 25 novembre 2021, ainsi que les 27 janvier et 10 mars 2022. D'autres échanges officiels eurent lieu les 12 mai, 4 et 15 octobre 2021 par voie électronique adoptant des résolutions spécifiques.

Les séances couvrent généralement le suivi des finances, les demandes financières, la gestion de l'infrastructure du bâtiment, le portrait de la desserte de services, l'adoption d'orientations et de documentations officielles. En 2021-2022, les enjeux de la pandémie sur l'organisation des services, la relocalisation temporaire du service d'hébergement de crise et son retour au bercail ainsi que les démarches majeures entourant la nécessité d'acquiescer un nouveau bâtiment, se sont rajoutés aux réflexions et décisions courantes.

Le conseil d'administration a travaillé plus particulièrement en 2021-2022 sur les dossiers suivants:

- . Plan de continuité des services en contexte de pandémie
- . Plan de mesures d'urgence et de continuité des opérations/ Croix rouge
- . AGA et reddition de compte
- . Évaluation du rendement et renouvellement de contrat de la directrice générale
- . Candidatures aux postes d'administrateurs
- . Membership
- . Tableaux de bord
- . Relocalisation temporaire du service d'hébergement de crise et retour au site habituel
- . Plan d'action 2021-2023/Suivi
- . Implantation de la base de données de PSL et enregistrement des appels
- . Système et services informatiques
- . Code de civilité en milieu de travail
- . Gestion d'événements
- . Logiciel en ligne Agendrix/Planification des horaires
- . Site web/Refonte
- . Finances (demandes et redditions de comptes)
 - Fonds Covid-19
 - Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
 - Offre de services de crise

. Finances

- Budget
- Adoption des états financiers
- Assurances collectives
- Soutien à la *Coalition des organismes en santé mentale de Laval* (COSML)
- Comité de financement/Notion philanthropique

. Projet de relocalisation l'Archipel de L'îlot

- Entente avec le groupe de ressources techniques (GRT) *Bâtir son quartier*
- Promesse de vente/Signature
- Demandes de fonds
 - 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
- Suivi des démarches

. Campagne de notoriété

- Conseiller stratégique en communication
- Stagiaire en communication
- 20e anniversaire de L'îlot/report de la célébration
- Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux

Lors de l'AGA 2021, une motion de félicitation fut adressée par Mme Francyne Doré, présidente, aux noms des administrateurs, à l'ensemble du personnel de L'îlot pour son travail exceptionnel.

LE PERSONNEL

Quatre personnes s'occupent des tâches inhérentes à la gestion de L'îlot et à ses différents services afin d'en assurer le bon fonctionnement au quotidien. Durant l'année 2021-2022, cette équipe de direction a été composée de Mme Sylvie Picard, directrice générale, de Mme Catherine Labarre, gestionnaire clinique, de Mme Stefanny Labrèche, adjointe clinique ainsi que de Mme Mélissa Tremblay qui fut remplacée par Mme Caroline Martineau le 28 octobre 2021, au poste de coordonnatrice RH et finances.

Plusieurs intervenants contribuent à des tâches de soutien telles: la garde clinique, la garde des horaires, les réparations mineures, les achats de denrées, etc. En 2021-2022, M. Jean Yvener Pierre et Mme Paola Olano, intervenants, ont été sélectionnés aux postes d'agent à la diversité culturelle à raison de 7 h/sem. pour une durée de 4 mois.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe de direction a eu recours à des consultants et services externes : M. André Laverdure CPA, auditeur, de la firme Bastien Laverdure, Mme Sylvie Roussel, support comptable, M. Antoine Landry, conseiller stratégique en communication, M. Tommy Bédard, stagiaire en communication, M. Guy Dalphond, formateur MPO, M. Ghyslain Vermette, consultant RH, M. Claude Éthier, Intégratik/bases de données, L'équipe du groupe de ressources techniques

(GRT) Bâtir son quartier, L'équipe de la firme d'architecture Rayside Labossière, Mme Pascale Boutin-Guertin, mise en page/rapport annuel, M. Félix Vaillancourt, mutuelle de prévention Life Works, M. Paul Cooke, Excellence télécom, M. Yves Allard et M. Fabien Souci, soutien informatique ABA, M. Philippe Niaulin, Connectic Cut, Mme France Terreault, financement philanthropique, 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, 46 intervenants psychosociaux en date du 31 mars 2022 occupent l'équivalent de 35 postes à temps complet.

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 Laurie Aubin-Hamel, Jade Caron, Laurie Chiasson, Samanta Délice, Hélène Dufresne, Léa El-Assaad, Saisha Fleury, Fatima Kiki, Marilyn Legault, Carolina Lopez-Vasquez, Alysandre Robert, Alexanne Sénéchal, Andréa Stoenescu, Jessica Tremblay, Émilie Valade ; messieurs Antoine Allard-Jacques, Gabriel Desjardins, Félix Diotte, Anas Khamlich, Jeff Kobersy, Cicéron Léonard et John Palacios.

RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES SELON LES SERVICES AU 31 MARS 2022

SERVICE D'INTERVENTION/LIAISON

3,5 postes (équivalent temps plein) - Accessibilité 24/7
Dominique Fortin, Fabrice Lattaro, Miguelini Leon-Delisle et autres

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

SERVICE D'INTERVENTION DANS LE MILIEU

Évaluation: 3 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires

Sabrina Prégent-Simoneau, Casandra Soccio, Florence Bovet et autres

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

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

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

Suivi régulier et suivi étroit :
Marie-Claude Blanchet, Denis Gagnon, Andreea Iordache, Paola Olano, Jean Yvener Pierre, Corinne Viau et autres

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

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

SERVICE D'HÉBERGEMENT (7 LITS)

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

Sandrine Cloutier-Legault, Jessika Édouard, Chelsey Éthier McHayle (maternité)/Émilie Valade, Joany Marois, Stéphanie Seers (maternité)/Alysandre Robert, Richard Tardio Forget et autres

Équipe de nuit :
Roxanne Demers (maternité), Alexanne Sénéchal et autres

L'intervenant résidentiel accueille la personne hébergée, l'accompagne dans ses démarches et ses tâches, assure le bon fonctionnement du groupe et la sécurité des lieux. Il rencontre quotidiennement chacune des personnes, élabore le plan d'intervention avec celle-ci et en assure le suivi. La pandémie a occasionné la relocalisation du service d'hébergement de crise en 2021-2022. Un ajout d'un quart de travail la nuit fut nécessaire pour assurer le maintien de l'ensemble des services de L'îlot et la sécurité du personnel. Le retour à notre site habituel en octobre 2021 était principalement dû à la pénurie de main d'œuvre et à l'incapacité de combler les postes vacants de nuit.

SERVICE PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

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

Daniel Caron, Roch Duval, Josée Pinsonneault/Laurie Aubin-Hamel, et autres

Équipe de nuit (double présence la nuit):
Liste de rappel

L'intervenant dédié à la ligne de prévention du suicide intervient en tout temps auprès de toute personne préoccupée par le suicide. Il estime la situation et fait intervenir immédiatement les services d'urgence en cas de besoin. Il effectue des appels de suivi et des relances à la demande de partenaires, réfère aux ressources appropriées, effectue des retraçages d'appels, élabore des plans d'intervention pour la clientèle récurrente et soutient le travail des policiers. Son intervention a pour but de réduire le risque d'un passage à l'acte. La relocalisation du service d'hébergement de crise en 2021-2022 occasionnée par la pandémie impliquait l'ajout d'un quart de travail la nuit.

Pour cause de pénurie de main d'œuvre, il y eut retour à notre site habituel en octobre 2021. Les postes de nuit ont été desservis par du personnel sur la liste de rappel.



L'ADMINISTRATION ET LA GESTION

LES RESSOURCES HUMAINES

Règles et conditions de travail

L'îlot possède des politiques et règles (manuel de l'employé, cahier de postes, politique contre le harcèlement...) concernant les conditions de travail en respect des Lois et des normes. Elles 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. En respect de nos obligations, nous avons constitué un comité santé et sécurité et documentons l'identification et l'analyse des risques dans notre milieu de travail. Un code de civilité fut adopté et fera l'objet de formations en début 2022-2023. Une politique de gestion des présences au travail, en remplacement de la politique sur la gestion des demandes de remplacements est en cours de révision.

Mouvement du personnel

Le taux de roulement s'élève cette année à 33 % (9 départs) pour le personnel régulier à temps plein et à 61 % (14 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. Du jamais vu! De ces 23 départs, 16 étaient des personnes nouvellement embauchées. Le poste de coordination RH et finances fut comblé en octobre 2021. Nous avons eu à recruter du nouveau personnel (28) pour répondre au besoin accru attribuable aux relocalisations temporaires du service d'hébergement de

crise (ajout de deux quarts de travail la nuit) et pour pallier aux départs durant l'année.

Le Programme Opération Main d'œuvre du MSSS qui permet l'embauche de personnes non admissibles à des ordres professionnels dans des disciplines de santé mentale et de relations humaines ajoute à l'exode des travailleurs vers des postes dans le réseau public. Nos postes réguliers à temps plein de nuit (3) n'ont pas été comblés pendant plus de 6 mois. Les remplacements se concrétisent pour l'instant, par du personnel sur la liste de rappel. Peu favorable sur le plan des conditions de travail par rapport au réseau public, la direction, appuyée par son conseil d'administration, cherche à stabiliser ses équipes de travail en optant pour des mesures de rétention telles que la hausse salariale à la mesure de nos capacités, les assurances collectives, l'équité, le régime volontaire d'épargne retraite, la formation, la supervision, le support clinique et le maintien d'un climat de travail sain.

Lorsque les finances le permettent, une allocation sous forme de Boni REER est remise au personnel régulier. Ce fut le cas en 2021-2022. Un Boni Covid fut aussi attribué durant 8 mois. Une hausse salariale récurrente, applicable à l'ensemble des échelons, sera effective au 1er avril 2022.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché **286** employés.

Catégorie	2020-2021				2021-2022			
	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche
Régulier Temps plein	29	2	7 %	23	27	9	33 %	28
Partiel/Liste de rappel	19	11	58 %		23	14	61 %	

Développement des compétences

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

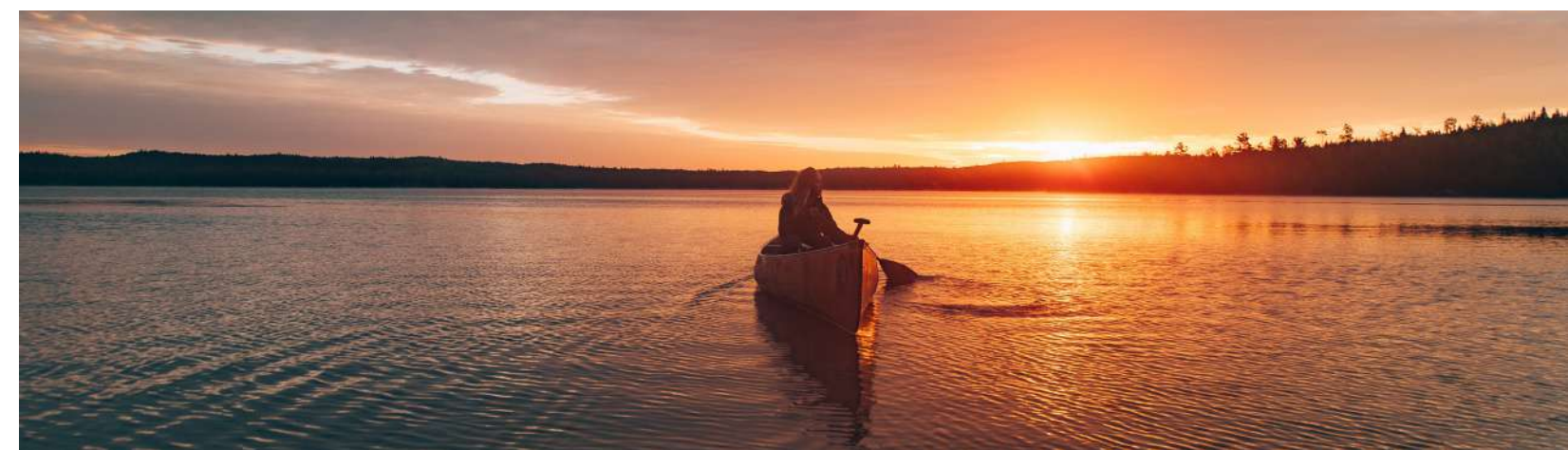
LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

L'ÎLOT RESPECTE LES STANDARDS DE QUALITÉ DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN MATIÈRE DE SERVICES DE CRISE:

- 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 proposons 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 intervenants en période probatoire et après la probation offerte par des professionnels compétents;
- La consultation clinique est accessible aux intervenants 24/7;
- Les intervenants ont accès à des outils de partenariat mis à jour;
- L'îlot dispose d'équipements technologiques adéquats.

En 2021-2022, une large partie de la formation fut offerte afin de soutenir l'intégration des 28 nouveaux employés. L'offre des formations externes a été moins accessible et les formations obligatoires portant sur les bonnes pratiques en intervention de crise et en prévention du suicide, ont été privilégiées. À ces formations, 3 autres prescrites se sont ajoutées. Il s'agit de la formation portant sur la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (LPP), de la formation DEBA sur le dépistage et référencement en dépendance ainsi que la formation provinciale sur l'estimation et la gestion du risque d'homicide. Contrairement aux années précédentes, étant mobilisée aux fins de la Covid, nous n'avons pu bénéficier de la supervision offerte par une répondante professionnelle de la direction de la santé mentale et dépendance du CISSS de Laval. Toutefois, afin de soutenir le travail de supervision et le suivi des probations, une intervenante chevronnée de L'îlot fut désignée à cette tâche à raison de 14 h/sem. Deux répondants ont participé à la formation Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR). Nous avons soutenu la nouvelle Coordinatrice RH et finances par une formation d'appoint. Une formation sur la recherche de fonds a eu lieu, ainsi que des formations portant sur les talents et la communication furent offertes par un conseiller sénior accrédité MPO (Mobilisation et performance organisationnelle). À ces formations s'ajoute la tenue régulière de réunions d'équipe axées sur les enjeux organisationnels et cliniques.

Le nombre d'heures associé à la formation correspond à 2 579 h pour l'année 2021-2022. Les frais totaux de formation ont représentés 3,5 % de la masse salariale et se sont élevés à 64 034 \$.



LA PANDÉMIE

Dès le premier décret annonçant la pandémie à la Covid-19, l'équipe de direction s'est activée pour mettre en place des procédures et équipements assurant la sécurité de son personnel et de sa clientèle. L'année 2021-2022 ne fut pas en reste et a apporté son lot d'ajustements à ce sujet. Relocalisé temporairement dans un ancien monastère depuis novembre 2020, le service d'hébergement de crise est revenu à son site habituel le 4 octobre 2021 pour cause de pénurie de main d'œuvre. L'ajout de personnel la nuit était devenu impossible. L'aménagement de l'ensemble du siège social a dû être orchestré pour éviter tout risque d'éclosion. Les chambres utilisées en espace d'intervention pour la clientèle externe ont repris leur ancienne fonction. Elles ont été meublées de tables pour les repas et de téléviseurs n'ayant plus la possibilité de rendre accessible des espaces communs. La cuisine fut convertie en espace protégé de distribution de repas et de médicaments et les bureaux des intervenants ont été subdivisés également, isolant chacun d'eux par des panneaux de plexiglas. Le salon fait office de bureau d'intervention. Tout poste de travail fut muni d'un ordinateur personnalisé.

- Plan de continuité des services en contexte de pandémie ajusté;
- Achat d'équipements sanitaires;
- Procédure de protection, distanciation, port du masque de procédure;
- Achat et installation de plexiglas autoportants plein pied;
- Disposition des espaces de travail respectant les enjeux de distanciation sociale;
- Gestion des équipes de travail en lien avec les procédures développées;
- Demande de soutien pour le maintien des services;
- Demandes financières Fonds Covid et redditions de comptes;
- Service de traiteur pour le service d'hébergement;
- Procédures d'urgence et tableau de bord;

- Suivi et soutien aux équipes relocalisées (jusqu'au 4 octobre 2021);
- Déménagement sans bris de service;
- Plan d'urgence_Variant Omicron ;
- Application de la 1ere mesure du plan d'urgence durant la période aiguë de la 5e vague (du 23 décembre 2021 au 10 janvier 2022) : Réduction du nombre de lits pour permettre la présence simple d'intervenants, possibilité d'intervenir à partir du domicile la nuit, pour le service téléphonique de prévention du suicide, rencontres de suivi en mode virtuel, etc. Malgré la pénurie de main d'œuvre et les absences pour cause de Covid, les services de L'îlot se sont maintenus.

LE BÂTIMENT

Sachant que notre locateur prévoit vendre ses bâtiments et son terrain dans un avenir proche, L'îlot n'aura pas d'autres choix que de se relocaliser.

Le besoin en espace (\pm 13 000 pi²) et terrain est considérable. La nécessité de s'installer dans des lieux permanents est devenue incontournable. Notre bail se terminant en juin 2023, nous avons poursuivi nos démarches en ce sens. Outre l'entretien et les réparations nécessaires à la continuité de nos services, il n'y a pas eu de travaux immobiliers importants réalisés en 2021-2022.

Démarches ayant eu cours cette année en lien avec notre projet de relocalisation:

- Demande financière au Programme fédéral en itinérance *Vers un Chez-Soi*;
- Demande financière au Fonds de rayonnement des régions;
- Demande financière au Fonds de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale (PRDS);
- Formation spécifique sur les demandes de fonds auprès des Fondations;
- Négociation d'une prolongation de bail de 2 ans (30 juin 2025);
- Contrat avec le Groupe de ressources techniques (GRT) Bâtir son Quartier;
- Contrat avec la firme d'architecture Rayside Labossière;
- Mise à jour du porte-folio décrivant notre projet de relocalisation;
- Visites de députés provinciaux et de conseillers municipaux;
- Recherche de terrains et de bâtiments à vendre;
- Participation au comité Autour d'une tasse (projet collectif pour l'achat d'un bâtiment appartenant aux sœurs missionnaires de l'Immaculée-Conception);
- Visite de bâtiments (2);
- Signature d'une promesse de vente;
- Étude de faisabilité et plan du projet;
- Demandes de soutien aux députés provinciaux et rencontres (12);
- Demandes de soutien aux conseiller municipaux et rencontres au bureau du maire (2);
- Demandes de soutien et rencontre avec un député fédéral;
- Demande de soutien et rencontre avec une sénatrice;
- Demande de soutien et rencontre avec le président du CISSS de Laval;
- Demande de soutien et rencontre avec la DGA du CISSS de Laval;
- Rencontres avec l'équipe d'urbanisme de la ville de Laval;
- Demande de rencontre avec le Ministre Lionel Carmant;
- Visite d'un bâtiment (plan B) et manifestation d'intérêt.

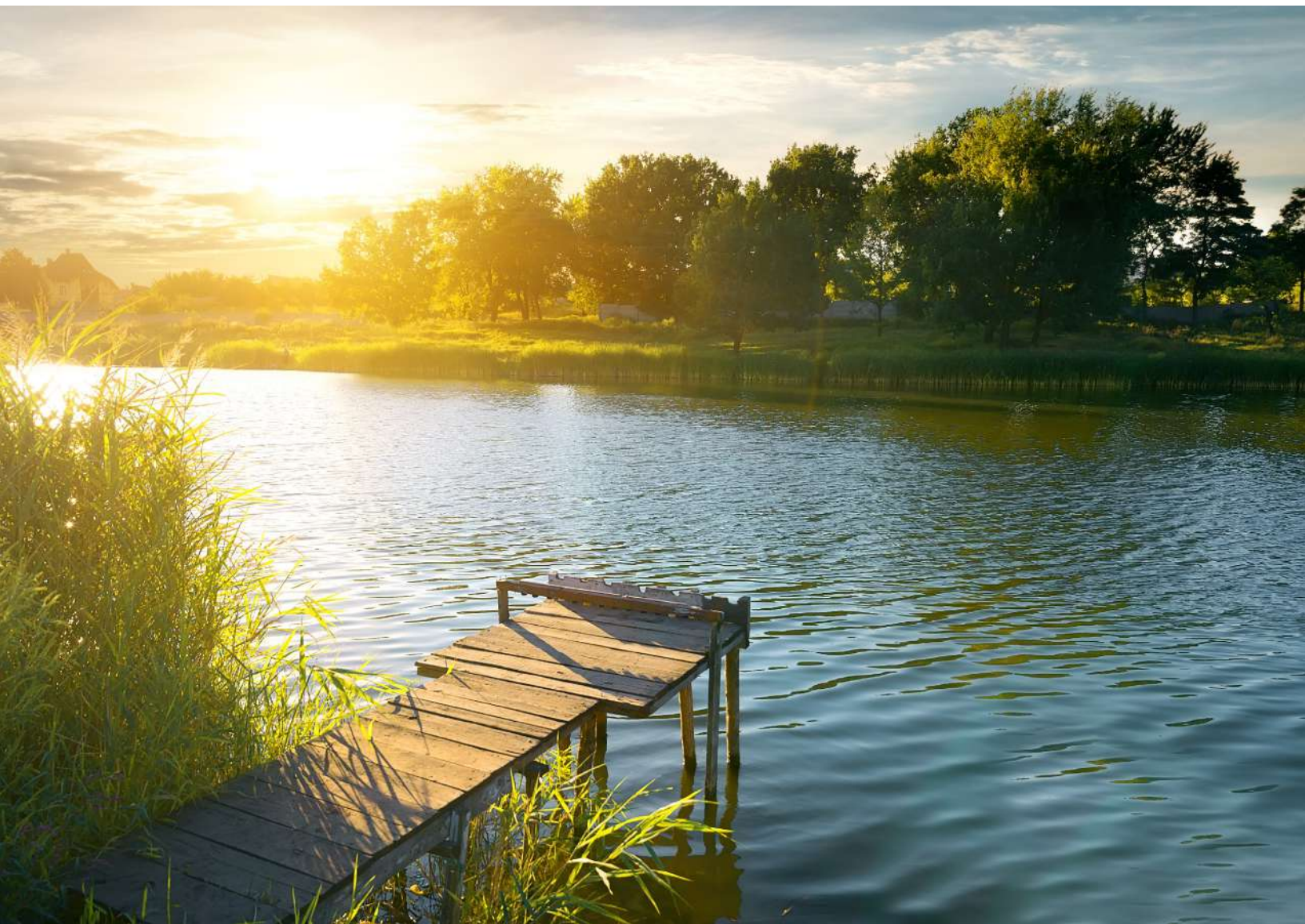


L'ÉQUIPEMENT

En 2021-2022, nous avons poursuivi notre collaboration avec la firme Intégratik pour la création de bases de données adaptées à nos services. Les bases de données ainsi créées se veulent des outils d'intervention appuyant, sans papier, le travail des intervenants en temps utile. Le volet de la ligne 24/7 de prévention du suicide fut implanté en août 2021.

Nous avons en backup, un appareil reconditionné et configuré à notre système téléphonique désuet (2008). L'achat d'un système téléphonique moderne et adapté à nos besoins fait partie intégrante de notre projet de relocalisation. Nous tentons donc de prolonger la durée de vie du système actuel d'ici là. Comme il fut le cas depuis plusieurs années pour les services de crise de L'îlot, un système d'enregistrement des appels a été intégré depuis janvier 2022 aux lignes 24/7 du service Prévention suicide Laval.

Durant l'année, un appel de soumissions fut lancé par les administrateurs auprès de firmes de Soutien/Technicien Informatique (TI) dans le but de consolider ce service, que l'on souhaite 24/7, pour les années futures. Des achats d'équipements et de logiciels sont à prévoir afin de mettre à niveau notre parc informatique.



LE FINANCEMENT

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

- Le budget 2021-2022 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;
- Les principes comptables ont été observés et nous nous sommes soumis aux recommandations de la firme indépendante Bastien Laverdure, comptables agréés, qui effectue notre audit.

Notre principal bailleur de fonds est le CISSS de Laval. 70 % des montants récurrents octroyés proviennent d'un financement à la mission globale du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC). L'autre 30 % est demeuré en ententes spécifiques. Une demande de transfert est en cours pour intégrer à la mission globale l'entièreté des montants récurrents qui nous sont alloués. Cette demande s'adresse aussi au montant récurrent reçu depuis 4 ans de la Direction du programme de santé mentale et dépendance (DPSMD) du CISSS de Laval.

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 deux ans afin de mener à bien notre projet de relocalisation.

Le fonds de rayonnement des régions 2021 nous a soutenus dans les étapes de préachat (étude de faisabilité et vérification diligente). Pour cause de délai dans la recherche de fonds d'achat et d'enjeux de zonage, ces démarches en cours auprès d'un bâtiment à l'étude, ne sont pas encore finalisées.

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.

LE SOUTIEN (SPÉCIAL COVID)

La Covid a entraîné son lot de contraintes et de mesures à mettre en place et à respecter. La relocalisation de notre service d'hébergement de crise a suscité une organisation monstre et des coûts additionnels importants. Sans la collaboration et le soutien financier de divers bailleurs de fonds, il aurait été impossible d'y arriver. Certaines aides furent directes et octroyées par du financement non récurrent dédié à L'îlot. D'autres, toutes aussi importantes, ont été fournies et déboursées par des instantes partenaires.

Hausse de la charge salariale due à la Covid

Afin de pouvoir déboursier les frais salariaux additionnels (ajout de deux quarts de travail la nuit pendant 6 mois et prime Covid), des fonds spécifiques nous ont été accordés :

- Santé mentale : CISSS de Laval/MSSS-Fonds Covid-19;
- Santé publique : CISSS de Laval/MSSS-Fonds Covid-19 (prévention du suicide)/Report 2022-2023;
- Santé publique Canada/Fonds Covid-19 (prévention du suicide).

Soutien non facturé

Non inscrit à nos livres comptables, cette contribution a rendu possible le maintien de la totalité de nos services, du 1er avril au 4 octobre 2021 alors que nos services d'hébergement étaient relocalisés dans un ancien monastère :

- CISSS de Laval
 - Paiement de la location du site temporaire (6 mois);
 - Paiement du service de traiteur/Centre jeunesse de Laval (6 mois);
 - Paiement des firmes de distribution/Internet, téléphonie et télévision (6 mois);
 - Paiement de gardiens de sécurité (6 mois);
 - Paiement des services d'entretien sanitaire (6 mois);
 - Paiement et livraison de produits sanitaires.

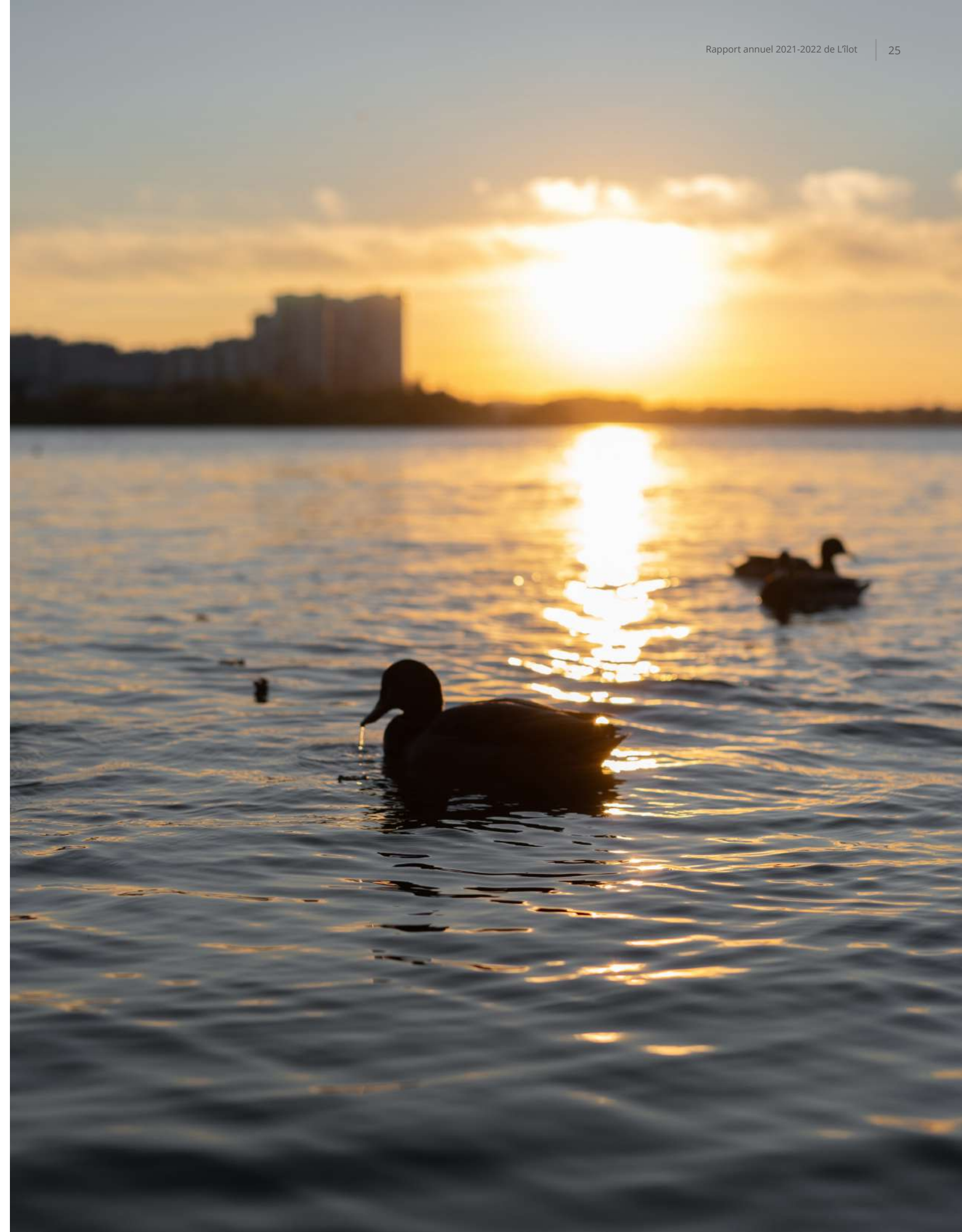
Avec la participation financière de :



Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval



Ministère des
Affaires municipales
et de l'Habitation



LES PARTENAIRES

ENTENTES DE COLLABORATION

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

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. D'ailleurs, en 2021-2022 des modalités spécifiques ont été révisées à ce sujet. Nous soutenons les personnes inscrites au programme Sentinelle lorsque des personnes vulnérables sont détectées.

Nous travaillons de pair avec l'hôpital de la Cité-de-la-Santé du CISSS de Laval et le Pavillon Albert-Prévost du CIUSSS du Nord de l'île de Montréal à la dispensation du service de Suivi étroit pour la personne à potentiel suicidaire élevé. Nous intervenons auprès des appelants anglophones du Centre de prévention suicide le Faubourg lors d'absence de personnel bilingue à ce centre.

En 2021-2022, nous avons convenu des modalités d'accès à la Direction des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD) en étant reconnu comme partenaire privilégié. En effet, au lieu de référer notre clientèle à Info-Social, seule porte d'entrée pour la DPSMD, les évaluations de nos intervenants sont considérées et un formulaire complété par ces derniers enclenche la référence.

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. Cette année, plusieurs interventions ont été réalisées dans ce sens en concert avec la cellule de crise du protocole Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR).

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. Un protocole d'entente est en cours de signature à ce sujet.

Nous effectuons une rétro-information et communiquons des références personnalisées aux services appropriés. Nous nous adaptons aux besoins de nos principaux partenaires. Une co-intervention avec un professionnel d'une organisation partenaire est possible et le partage inter-établissement des expertises est sollicité.

L'outil d'aide à la décision clinique en santé mentale ALLIANCE, destiné à la médecine familiale et accessible sur le net, nous place en première loge. Pour y répondre, L'îlot s'est doté d'une ligne dédiée aux médecins dans le but de les supporter immédiatement alors qu'ils sont confrontés à des situations de risque de dangerosité important pour leur clientèle.

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier 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. En 2021-2022 nous avons débuté la rédaction d'un protocole de collaboration mettant en lien notre ligne 24/7 de prévention du suicide avec les services d'Urgence santé. Lors des déplacements pour une personne suicidaire, nos intervenants seraient en ligne avec celle-ci jusqu'à l'arrivée des secours.

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.

Un plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM) a vu le jour en 2021-2022. Ce plan salue la contribution des Centres de crise sans bonifier réellement leur financement. Plusieurs mesures toutefois s'adressent au réseau public. Sur le territoire lavallois, le CISSS de Laval a été retenu par le MSSS via son Institut de la pertinence des actes médicaux (IPAM) pour la mise en place :

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

Selon le Regroupement des centres de crise du Québec (RESICQ), ces différents services publics, financés par le MSSS, s'apparentent aux services offerts par les Centres de crise. Ces derniers auraient dû être mis à contribution et soutenus financièrement.

Nous espérons que ces nouveaux projets permettront de desservir l'ensemble des besoins en matière de santé mentale sans dupliquer les services que nous offrons déjà. L'îlot demeure intéressé à participer aux transformations du réseau public de la santé et des services sociaux et à contribuer à la qualité des soins et des services pour le mieux-être de la population lavalloise.

ACTIVITÉS D'ARRIMAGE ET DE REPRÉSENTATION

Pour s'assurer de la complémentarité, de l'efficacité et de l'efficience de nos services, mais aussi pour pouvoir mieux ajuster nos mandats et veiller à une bonne visibilité de notre organisme, la directrice générale est impliquée au sein de plusieurs comités. La gestionnaire clinique s'est aussi investie auprès de certaines tables et comités de travail et se déplace régulièrement pour présenter nos services à différentes équipes partenaires. Elle ou l'adjointe clinique, a également effectué une rétro-information rapide auprès des partenaires lors de situations problématiques afin de maintenir optimale la collaboration entre les différentes instances. Nos intervenants ont contribué à faire connaître nos services en accompagnant la gestionnaire clinique ou l'adjointe clinique lors de présentations. Ces rencontres ont principalement eu lieu par visioconférence.

AU-DELÀ DES REPRÉSENTATIONS : LA TRANSFORMATION SOCIALE... LES THÈMES ABORDÉS

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

Enjeux de la pandémie sur 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 à l'ère de la Covid; la cyberviolence dans les relations intimes; la violence sexuelle chez les jeunes; les besoins en services d'itinérance à Laval; le déploiement des services en ligne pour prévenir le suicide; les services de proximité; l'environnement; l'accès aux services pour tous, l'épuisement, la pauvreté...

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

- Politique régionale de développement social (PRDS) (4)
- Comité Santé et bien-être des hommes (SBEH) (3)
- Présentation des services et du projet l'Archipel aux députés provinciaux lavallois et rencontres (10)/Visites (2)
- Présentation des services et du projet l'Archipel aux conseillers municipaux et bureau du maire (22)
- Présentation des services et du projet l'Archipel à un député fédéral lavallois et à une sénatrice
- Présentation des services et du projet l'Archipel à la PDGA et au président du CISSSL (2)
- Consultation : Plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM) 2022-2026
- Inauguration Café de rue/Itinérance
- Inauguration Ressource ATP
- Inauguration Maison 100 Limites
- Collectif autour d'une tasse (2)

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

- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)
- Corporation de développement communautaire de Laval (CDCL) (9)
- Fédération des OSBL d'habitation Laval/Laurentides/Lanaudière (FOH3L)
- Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ) (7)
- Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROILL) (1)
- Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ)
- Table de Concertation en Violence Conjugale et Agressions à caractère Sexuel de Laval (TCVCASL) (2)
- Coalition des organismes communautaires en santé mentale de Laval (COSML) (7)
- Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR) (1) + Formation
- Instance de concertation en santé mentale (3)

DIVERSITÉ CULTURELLE

En 2021-2022, deux intervenants chevronnés ont été sélectionnés aux postes d'agents à la diversité culturelle à raison de 7 h/sem. pendant une durée de 4 mois. Avec une approche de Reaching out, chacun devait rejoindre les diverses communautés culturelles et immigrantes de Laval afin de les sensibiliser à la détresse psychologique et à la prévention du suicide, tout en les informant des services de L'îlot. Ces démarches furent très appréciées de tous.

- Initiative locale saint François
- Relation d'aide de l'église le Portail
- La salle des royaumes
- Centre islamique de Laval et des églises Baptiste, Adventistes du territoire
- Centre petit espoir de Laval
- RUI Pont-Viau
- Maison de famille saint François
- Bureau d'aide d'assistance de famille (BAAF)
- Carrefour D'Intercultures De Laval/ loisirs Bon pasteur
- Bouclier d'Athéna/Maison Multi Ethnique Myosotis
- Dr Louis Bourgue de : AEBEQ (associations des Églises Baptiste du Québec)
- Iman Hassan Guillet de la table interreligieuse de concertation
- L'association culturelle Arménienne
- Centre d'intégration sociale et professionnelle de Laval
- Groupe alpha
- L'îlot s'est joint au comité du projet de L'Initiative locale de Saint-François: service de proximité
- L'îlot est également membre de la Table de concertation des gangs de rue de Laval

COMMUNICATION



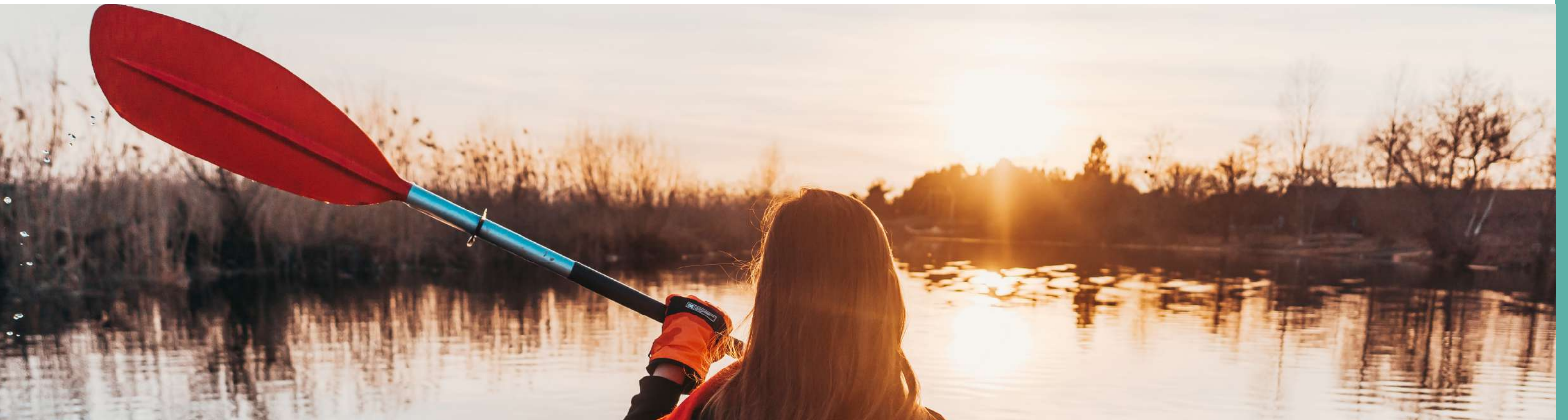
Plan de communication

Le 8 juin 2021, L'îlot a eu 20 ans. Profitant de l'occasion, un plan de communication a été rédigé par un conseiller stratégique en communication dans le but d'accroître la notoriété de L'îlot afin de pouvoir solliciter des fonds pour notre projet l'Archipel. Un stagiaire en communication a soutenu ce plan à raison de 140 h. 20 ans au cœur d'arrimages étroits entre partenaires en matière de services de crise et de prévention du suicide. Depuis 20 ans, un rouage essentiel pour la vie! Dans le plan s'y trouvait une célébration pour souligner l'événement. Des facteurs tels la pandémie ainsi que des démarches pressantes en lien avec notre relocalisation ont mis ce projet sur la glace pour l'instant. Le stagiaire, soutenu par notre gestionnaire clinique et le conseiller stratégique en communication, a travaillé également sur les dossiers suivants :

- Autocollant 20e à ajouter à nos dépliants;
- Outils de communication pour les personnes provenant de diverses communautés culturelles;
- Demandes de fonds pour le projet de relocalisation l'Archipel de L'îlot;
- Communiqué de presse;
- Formulaire de candidature au prix Excellence 2022 du ministère de la santé et des services sociaux.

Site Internet/www.lilotcrise.ca

En 2021-2022 ce site fut revampé par notre gestionnaire clinique, la personne qui l'avait créé. 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 s'y trouvent ainsi que la description du projet l'Archipel de L'îlot.



LA CONTINUITÉ, L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE

DE NOS SERVICES

L'ÎLOT RESPECTE LES STANDARDS DE CONTINUITÉ, D'EFFICACITÉ ET D'EFFICIENCE DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN MATIÈRE DE SERVICES DE CRISE:

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

LES DONNÉES

SUR NOS SERVICES DE CRISE

L'ORGANISATION

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

CHEMINEMENT DE LA DEMANDE

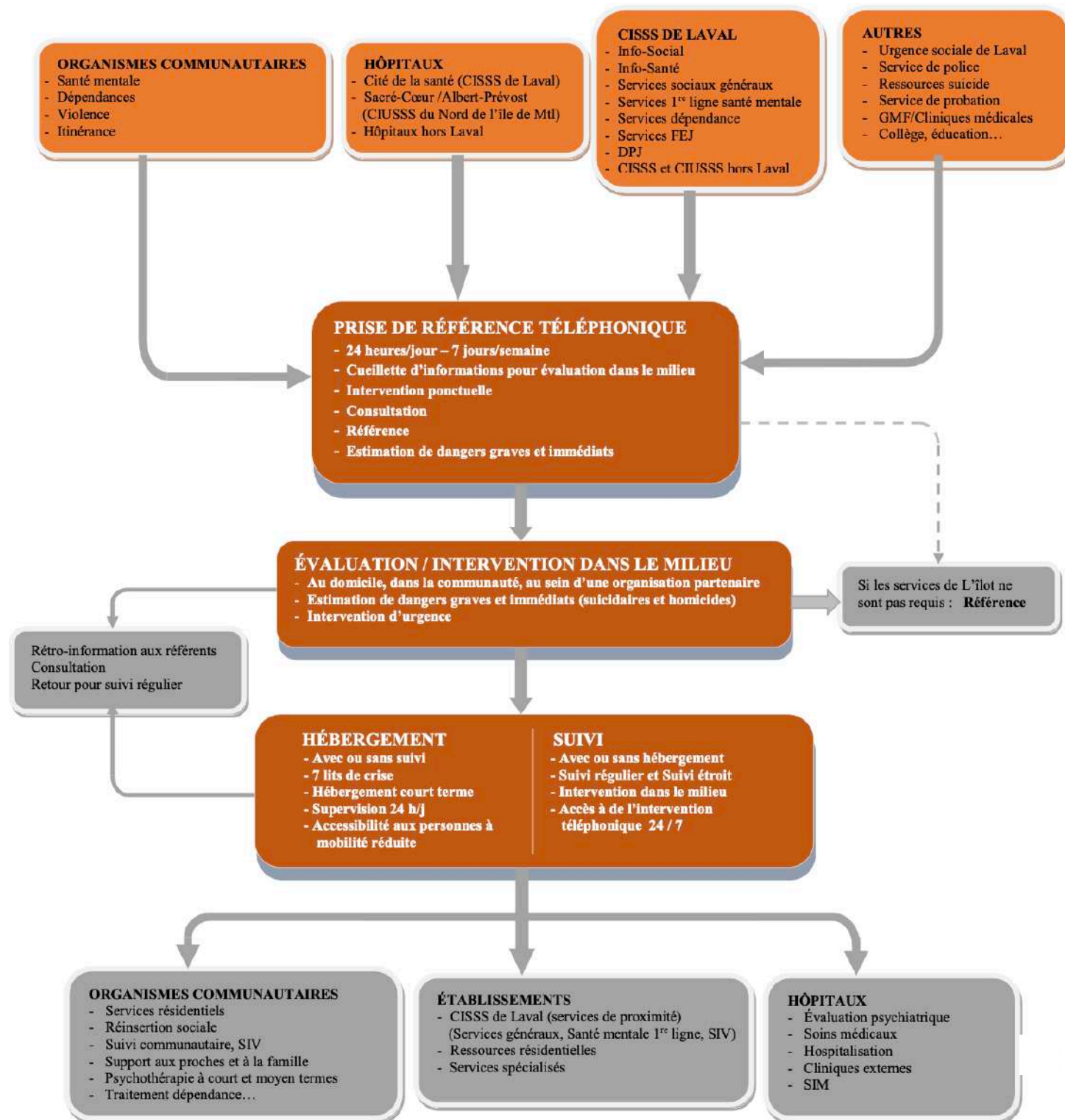
La demande provient d'un intervenant de tout type d'institution en contact avec une personne lavalloise en situation de crise. Celui-ci estime que cette personne a besoin d'une aide rapide, mais ni lui ni ses collègues ne sont en mesure d'y répondre. Il prend alors contact avec L'îlot où un intervenant de liaison collige les informations et contacte la personne en difficulté afin de convenir avec elle du lieu et de l'heure de rencontre.

Par la suite, notre intervenant transmet ces informations à l'évaluateur de L'îlot qui se rendra au lieu désigné pour estimer la situation, effectuer une intervention, proposer les services les plus appropriés. Il communiquera les coordonnées de l'hébergement de crise si un retrait du milieu est privilégié ou lui remettra le nom de l'intervenant qui assurera l'intervention de suivi pour les sept prochaines semaines ainsi que le numéro de téléphone 24/7 à utiliser en cas de besoin. Généralement, tous ces services se déroulent dans le milieu et la personne est amenée à l'hébergement par l'intervenant. En contexte de pandémie, l'intervention se déroule en face-à-face dans un lieu permettant la distanciation et muni d'une installation et de produits sanitaires. L'intervention à domicile n'a été pratiquée que pendant les périodes où la Covid était moins active (selon les recommandations de la CNESST) ou lors de situations urgentes particulières. Aucune clientèle n'a pu être transportée dans le véhicule d'un intervenant en 2021-2022 (sauf pour des considérations d'urgence élevée).

L'intervenant référent est alors avisé 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 référent, si elle est connue de ses services, ou sera référée, au besoin, à des services appropriés.

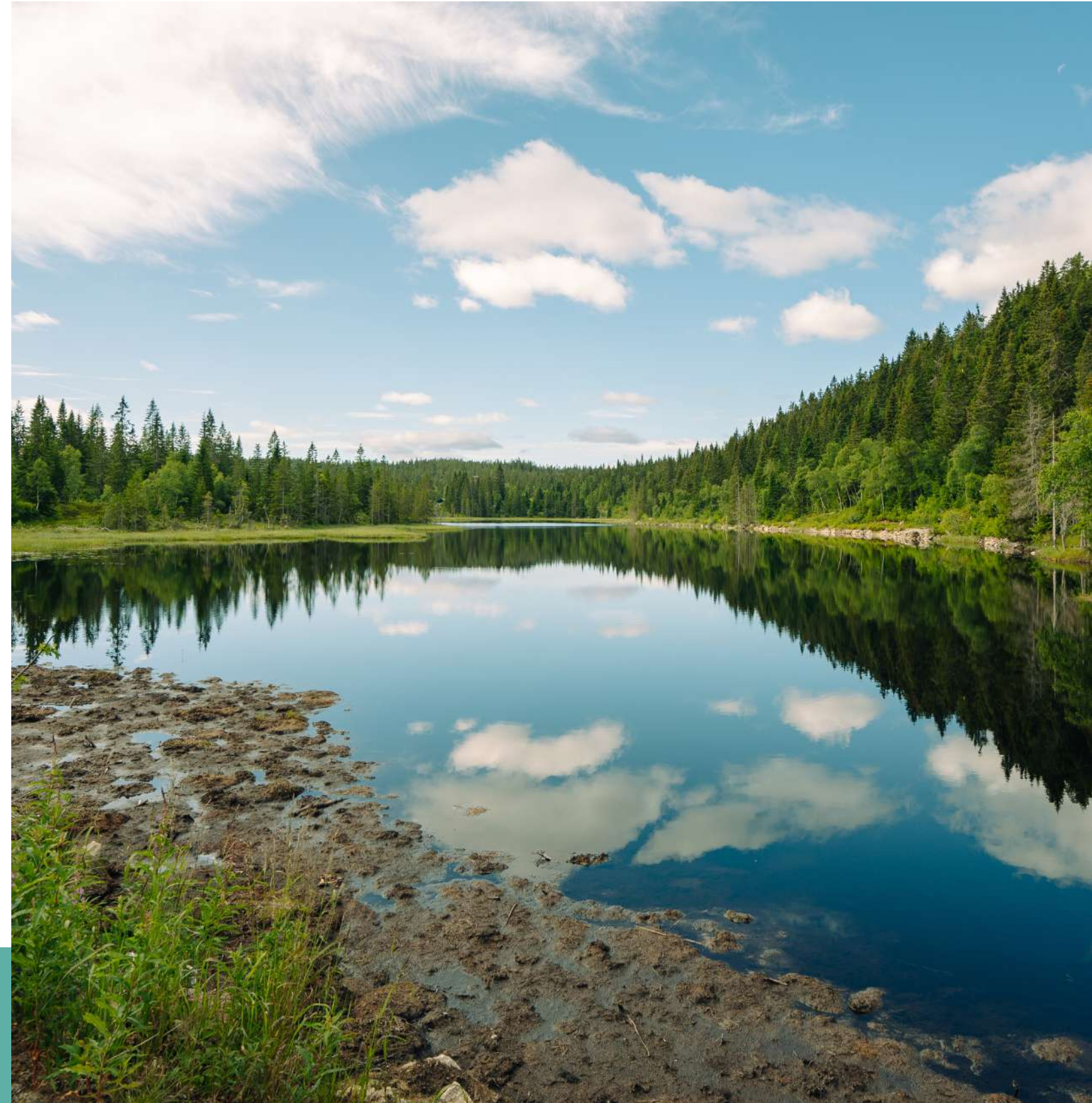


ORGANISATION DES SERVICES DE CRISE DE L'ÎLOT



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

En 2021-2022 nous avons mis en ligne une série de formulaires dynamiques (que l'on remplit directement), en français et en anglais, permettant à la clientèle d'émettre des opinions et des recommandations sur les services de L'îlot. 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. D'autres lieux d'expression sont possibles tel les AGA et les accès direct aux intervenants et au personnel de l'équipe de direction.



AU-DELÀ DES CHIFFRES : LES TÉMOIGNAGES...

Les témoignages recueillis contribuent à l'amélioration et à l'adaptation des services.

« Nous étions en temps de Covid, donc c'était difficile d'avoir qu'une seule intervenante pour mon suivi là-bas. Ils ont besoin de subventions, ils sauvent des vies, dont la mienne! Merci pour tout ce que vous avez fait pour moi »

« La personne qui m'a suivi est une intervenante à l'écoute et elle a su m'aider à faire face à plusieurs moments de découragements en trouvant des solutions avec moi et en m'appuyant. Elle a su me faire croire en moi quand j'y croyais plus du tout. Me redonner espoir pour des jours meilleurs. J'ai réussi à traverser ces moments, grâce à son soutien et ces bons mots. Une superbe personne. Un gros merci! » L.T.

« Dès le premier téléphone reçu de l'intervenante qui prenait le premier contact avec moi, j'ai senti que j'étais vraiment au bon endroit. Ensuite, j'ai eu un rendez-vous très vite avec un premier intervenant qui est venu chez moi. Il m'a bien expliqué la mission et les services offerts par L'îlot et m'a proposé de me reconduire lui-même directement au centre mais sans pression. D'ailleurs, j'ai beaucoup apprécié que tous avaient une approche professionnelle avec beaucoup d'empathie. Je me suis rendu au centre quelques jours après cette première rencontre où il m'avait d'ailleurs expliqué qu'une telle intervenante ferait mon suivi une fois mon séjour terminé. Comme tout le reste, tout de suite après mon départ du centre, je ne me suis jamais senti négligé ou «en attente». Les suivis ont débutés et j'ai beaucoup apprécié le fait que ce soit l'intervenante qui se déplaçait et plus important, qu'elle passe le temps nécessaire avec moi. Surtout les premières rencontres, elle m'a accordé le temps, l'écoute et aussi son gros bon sens. Elle m'a aidé énormément du côté pragmatique pour m'aider à sortir de la période la plus noire de ma vie. J'ai senti qu'elle comprenait, qu'elle savait de quoi je parlais. Je n'ai que des bonnes choses à dire sur toute mon expérience avec tous ceux à qui j'ai eue à faire à L'îlot et particulièrement à mon intervenante de suivi. J'aimerais vous transmettre sincèrement combien vous êtes précieux pour moi. Merci. Merci. Merci. »

« Merci pour le bon travail que vous faites. Bonne chance pour cette nouvelle étape! » C.D.

« Merci mille fois à toute l'équipe pour l'aide que vous m'avez apporté. » A.A.

« Merci d'accueillir mon père ce soir. » G.A.

«Merci d'avoir accueilli mon conjoint. Vous êtes extraordinaires! Merci de votre soutien à la communauté. :) » K.B.

« Merciiii infiniment d'Etre là & D'EXISTER » C.T.

« Merci pour tout ce que vous avez fait pour moi. Continuez votre travail exceptionnel! » L.D.

« Mon séjour à L'îlot : Je tiens simplement à vous remercier et je n'ai pas l'éloquence désirée pour que vous compreniez combien TOUS les intervenants sont professionnels, agréables et efficaces sans êtres mélodramatiques. En fait, tout le modèle de votre mission est rarissime! Pour moi en tous cas. Aussi, le fait que l'intervenant de suivi se déplace et me donne son temps avec intérêt, empathie et sagesse-ça aussi c'est un luxe et une chance inouïe que la Vie m'a envoyée. It has kept me from checking out. I am ready to invest myself with all of you and the help you bring but, to be very honest, I have a fear that I may be too exhausted mentally, emotionally, spiritually and physically. I also have doubts about my capacity to reach my goal. Anyway, vous faites un travail extraordinaire car, je parle pour moi, vous avez ouvert un trou dans la noirceur, dans les nuages. Ah fuck! Pardonnez-moi mon langage. Je termine ce courriel-fleuve trop long! Je veux simplement dire merci. Si possible, svp transmettre ce message à tous. Merci de votre patience! » J.C.C.

LES INTERVENTIONS

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

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

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

DEMANDES D'AIDE REÇUES

Malgré la poursuite de la pandémie, nous notons que le nombre d'appels reçus des référents a augmenté de 19 % par rapport à celui de l'an passé. Parmi les 1 280 demandes d'aide reçues de nos partenaires, il y avait 951 demandes de services et 329 autres demandes ayant trait soit à la consultation ou à des demandes d'information. Parmi les 951 demandes de services, il y eut 870 nouvelles admissions. Cela représente une hausse de 17 % par rapport à 2020-2021. Les autres ont été réorientées. Durant l'année, 97 personnes de plus ont été desservies car admises à la fin de l'année précédente. Parmi les personnes admises, 7 avaient un potentiel suicidaire élevé et ont reçu un service de suivi étroit, 3 faisaient l'objet d'une entente pour trouble de personnalité ou autres et 3 personnes, non volontaires, furent contraintes à se rendre à l'hôpital.

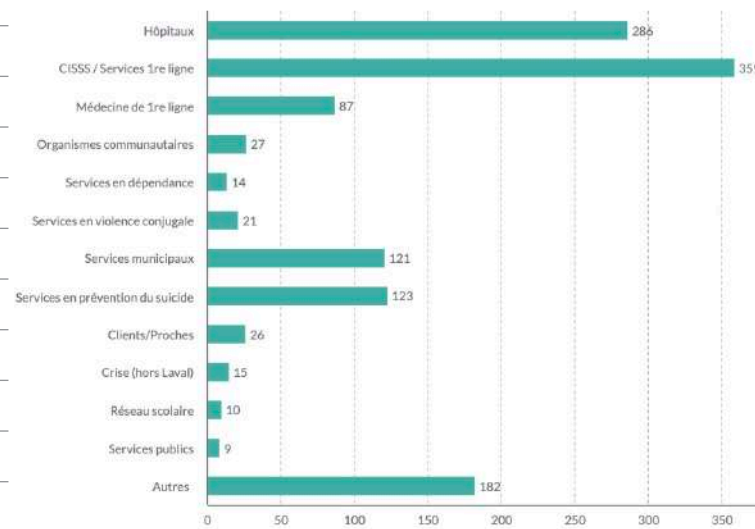
	2020-2021	2021-2022
Appels des référents	1072	1280
Autres services		
Consultation	150	176
Information	86	153
Demandes de services à la référence	836	951
Demandes de services refusées (réorientées)	92	81
Nouvelles admissions/ouvertures de dossiers		
Admission générale	724	857
Contexte non volontaire	1	3
Suivi étroit	13	7
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité	6	3
Total des nouvelles admissions	744	870
Personnes admises en 2020-2021, dont le traitement s'est poursuivi en 2021-2022	102	97
Total des admissions traitées durant l'année	846	967

PROVENANCE DE LA DEMANDE D'AIDE

CISSS/Services 1 ^{re} ligne	2020-2021	2021-2022
CLSC	38	27
(Hausse de 23 % par rapport à 2020-2021) Info-Social	177	218
Info-Santé	5	1
Guichet d'accès santé mentale	44	32
Autres	11	51
Autres régions	16	30
(Hausse de 23 % par rapport à 2020-2021) Total CISSS /Services 1re ligne	291	359
Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord de l'île de Montréal et autres)		
(Baisse de 7 % par rapport à 2020-2021) Hôpital de la Cité-de-la-Santé	231	214
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	49	43
Autres	37	29
Total hôpitaux (Baisse de 10 % par rapport à 2020-2021)	317	286

Autres	2020-2021	2021-2022
Médecine de 1 ^{ère} ligne	52	87
Organismes communautaires	35	27
Services en dépendance	25	14
Services en violence conjugale	19	21
Services municipaux	72	121
Services en prévention du suicide	125	123
Clients/Proches	27	26
Crise (hors Laval)	10	15
Réseau scolaire	4	10
Services publics	11	9
Autres	84	182
Total autres	464	635
Total	1072	1280

(Hausse de 19 % par rapport à 2020-2021)



SERVICES RENDUS

Nous observons qu'une large part des services rendus par nos équipes constitue des services de suivi externe. Il s'agit là encore d'une orientation préconisée par L'îlot et qui représente une pratique probante en matière de crise puisque la personne continue à cheminer dans son milieu de vie. Des services, non compilés à des dossiers, ont eu cours entre l'appel du référent et la première évaluation en face-à-face ou après la fermeture d'un dossier. Ils sont représentés dans le tableau suivant.

Autres services effectués en pré-évaluation et en post hébergement en 2021-2022

Communications téléphoniques avec la clientèle	917
Communications téléphoniques avec partenaires	400
Communications téléphoniques avec proches	36
Consultations cliniques	28
Observations	24
Accompagnements externes	1
Communications écrites	65









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

Type	LPP/ P-38.001	Reach out	911	Accomp. urgence
Nombre	1	6	7	1

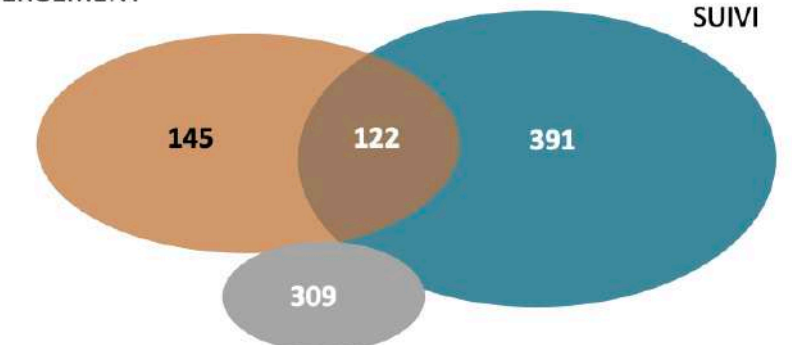
Après la première évaluation, un dossier client est créé. Certaines personnes sont référées à des services mieux adaptés à leur état ou se sentent suffisamment apaisées pour ne pas avoir besoin de services continus suivant cette première rencontre (309). Ces rencontres eurent lieu dans des sites respectant les normes sanitaires en contexte de Covid-19, principalement dans les locaux de L'îlot, à l'extérieur ou à domicile avec protection.

En 2021-2022, il y a eu 267 séjours à l'hébergement, dont 122 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 513 épisodes de soins impliquaient des services de suivis externes dont 391 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.

Répartition des services rendus pour l'année 2021-2022

	Hébergement : 267
	Hébergement seulement : 145
	Hébergement + suivi : 120
	Hébergement + suivi étroit : 2
	Suivi : 513
	Suivi seulement : 384
	Suivi étroit seulement : 7
	Intervention : 309
	Sans hébergement ni suivi de crise

HÉBERGEMENT



INTERVENTIONS D'URGENCE

Certaines interventions urgentes ont dû être réalisées, en pré-évaluation, en cours de service ainsi qu'en post hébergement. Le tableau présenté résume ces types d'interventions pour l'ensemble des services de crise offerts par L'îlot en 2021-2022. Nous avons eu recours aux policiers pour une situation jugée dangereuse dans un contexte de non-consentement (LPP/Loi P-38.001) à 3 reprises. Nous avons recherché activement 27 personnes qui démontraient des risques suicidaires importants (Reach out). Nous avons accompagné 38 personnes à l'urgence ou eu recours au service 911. Finalement, nous avons été impliqués dans une cellule A-GIR en prévention d'homicides conjugaux.

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

Type	LPP/P-38.001	Reach out	911/Urgence	A-GIR
Nombre	3	27	38	1

HÉBERGEMENT

Durant les 6 premiers mois de l'année, le service d'hébergement de crise était relogé dans un ancien monastère situé à Chomedey. Ce bâtiment abritait aussi d'autres clientèles et partenaires. Neuf (9) chambres autonomes y étaient montées en respect des consignes sanitaires ainsi qu'un salon et des espaces de loisir et de travail. Des services de traiteur, de buanderie, de désinfection et de gardiens étaient mis à notre disposition. Pendant cette moitié d'année, la personne à mobilité réduite n'a pu avoir accès à nos services d'hébergement. La relocalisation temporaire de l'hébergement de crise a nécessité l'ajout de deux quarts de travail de nuit pour assurer le travail et la sécurité dans nos deux sites.

À partir du 4 octobre 2022, le service d'hébergement de crise fut rapatrié dans les locaux de L'îlot. L'accès à la personne à mobilité réduite a repris. Pour répondre aux besoins sanitaires, le nombre de lits s'est réduit à 6. Durant la période aiguë d'Omicron, de la mi-décembre 2021 à la mi-janvier 2022, 4 lits de crise étaient disponibles permettant la présence simple d'intervenant pour cause d'absentéisme et de pénurie de main d'œuvre. Cette mesure d'urgence a permis de poursuivre nos activités sans rupture de services. Des filets de sécurité et des mécanismes de protection ont été mis en place pour soutenir la clientèle en besoin.

Dès l'accueil, le résidant est informé du code de vie à l'hébergement ainsi que des mesures sanitaires à respecter. Un protocole anti-insectes indésirables est appliqué. Il est invité à prendre une part active dans l'élaboration de son plan d'intervention tout en se dotant d'un rythme de vie lui donnant les outils pour une réintégration rapide à la communauté. À tous les jours, il sera rencontré par des intervenants qui le soutiendront dans ses démarches. Il a accès à un ordinateur et au réseau Internet.

2020-2021

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1032	41 %	246	5,5 jours

2021-2022

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1194	Moyenne: 53 % Monastère: 43 % L'îlot: 63 %	267	5,5 jours

Hébergement 2021-2022

1 séjour	203
2 séjours	24
3 séjours	4
4 séjours	1
6 séjours	-
Nombre de séjours durant l'année	267
Nombre de personnes différentes	232

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2021-2022 a été de 5,5 jours. Le nombre de nuitées a augmenté de 15,7 % par rapport à l'an dernier. Le nombre de séjours s'est élevé à 267 (+ 8,5 %) et nous avons hébergé 232 (+ 7,4 %) personnes différentes puisque certaines d'entre elles ont séjourné plus d'une fois.

Contacts effectués par notre équipe d'intervenants résidentiels en 2021-2022

Rencontres individuelles avec la clientèle	2114
Observations	2556
Rondes	1050
Consultations cliniques	38
Communications écrites	45
Accompagnements externes	5
Communications téléphoniques avec la clientèle	592
Communications téléphoniques avec partenaires	264
Communications téléphoniques avec proches	30
Rencontres avec tiers	16

Interventions d'urgence lors du séjour

Type	LPP/P-38.001	Reach out	911	Accomp. urgence
Nombre	1	1	17	3





SUIVI DE CRISE

Certaines personnes référées à L'îlot n'ont pas besoin d'être retirées de leur milieu. La clientèle en suivi bénéficie du service téléphonique et du service d'intervention de crise 24/7 même si elle demeure chez elle. L'intervenant désigné élabore avec le client un plan d'intervention et supporte celui-ci à travers ses démarches. Avec son accord, il y implique 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 2021-2022 s'élève à 513. Il s'agit d'une hausse de 20 % par rapport à l'an dernier. Il comprend 504 suivis réguliers et 9 suivis étroits, destinés aux personnes à haut risque suicidaire référées par les hôpitaux. Les espaces bureaux furent aménagés de façon à respecter les normes sanitaires et les chambres, libres durant la première moitié de l'année, avaient été converties en espaces de rencontres pour la clientèle. Contrairement à l'habitude, peu d'interventions se sont déroulées à domicile. Des interventions ont pu avoir lieu à l'extérieur durant la saison chaude. Des lieux sécuritaires ont été privilégiés en deuxième moitié de l'année. Le télétravail n'ayant pas été retenu comme modalité d'intervention, les interventions eurent lieu en face-à-face.

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

2020-2021

Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
409	57 jours	18	113 jours

2021-2022

Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
504	53 jours	9	57 jours

Contacts effectués par notre équipe d'intervenants de suivi en 2021-2022

Rencontres individuelles avec la clientèle	2071
Communications téléphoniques avec la clientèle	3725
Communications téléphoniques avec partenaires	864
Communications téléphoniques avec proches	67
Observations	87
Accompagnements externes	24
Communications écrites	140
Rencontres avec tiers	9
Rencontre partenaires	10
Consultations cliniques	30

Interventions d'urgence lors du séjour

Type	LPP/P-38.001	Reach out	911	Accomp. urgence
Nombre	1	18	6	3

LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

PORTRAIT

Les données présentées concernent les admissions durant l'année (870).

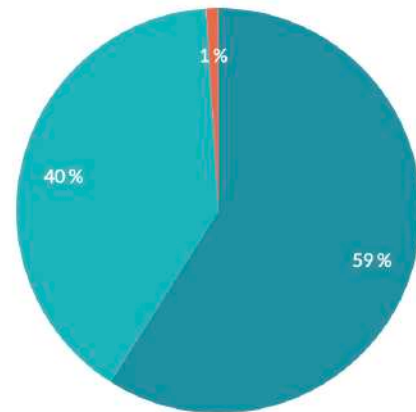
L'on constate que quelques personnes ont été admises plusieurs fois durant l'année.

Récurrence des références admises durant l'année	2021-2022
1 admission	759
2 admissions	46
3 admissions	5
4 admissions	1
Nombre de nouvelles admissions durant l'année	870
Nombre de personnes différentes admises durant l'année	811

Nous avons desservi passablement le même nombre d'hommes que l'an dernier et le nombre de femmes a fait un bon de 27 %.

Sexe 2021-2022

Femme	513	59 %
Homme	348	40 %
Transgenre	9	1 %



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

Bien que nos services soient bilingues, les organisations qui font appel à nous sont majoritairement francophones. Par conséquent, nos interventions se déroulent encore en grande partie en français. Nos outils promotionnels sont disponibles en français et en anglais. D'autres ont été développés en 2021-2022 en créole, espagnol et arabe. Nos agents de diversité culturelle ont fait des liens avec certaines communautés espérant faire des percés à ce sujet pour les années futures. Nous cherchons à intervenir dans la langue d'usage de la personne en difficulté. Certains de nos intervenants parlent plusieurs langues mais nous avons recours à des services d'interprètes au besoin.

Langue 2021-2022

Français	807	93 %
Anglais	48	6 %
Autres	15	1 %

Âge 2021-2022

< 18	10	1,2 %
18-29	321	36,9 %
30-39	168	19,3 %
40-49	133	15,3 %
50-59	130	14,9 %
60-69	65	7,5 %
70 et +	43	4,9 %

La courbe de répartition de la clientèle selon l'âge demeure sensiblement la même année après année. Toutes les tranches d'âge adultes sont desservies. Quelques mineurs ont aussi bénéficié de nos services de crise en 2021-2022. Les personnes âgées entre 18-29 ans sont de loin les plus admises à nos services.

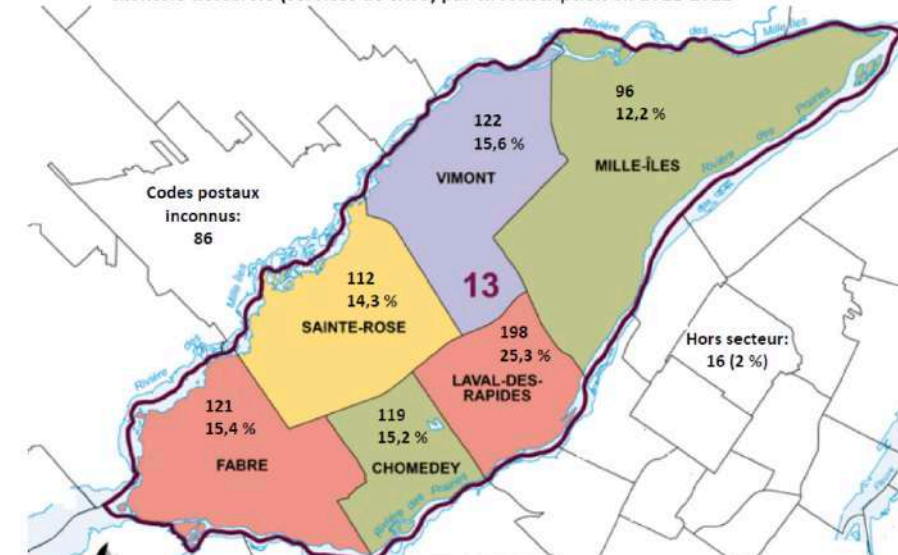
État civil

Célibataire	330	38 %
Divorcé(e)	27	3,1 %
En couple	241	27,7 %
Marié(e)	62	7,1 %
Séparé(e)	104	12 %
Veuf(ve)	16	1,8 %
Non indiqué	90	10,3 %

Habitation

Habite seul	238	27,4 %	Avec parents	153	17,6 %
Sans domicile fixe	1	0,1 %	Avec enfants mineurs	27	3,1 %
Résidence supervisée	4	0,5 %	Avec conjoint-e et enfants	93	10,7 %
Refuge	2	0,2 %	Avec conjoint-e	122	14 %
Amis	9	1 %	Avec adultes de la famille	118	13,6 %
Foyer de groupe	3	0,3 %	Autres	7	0,8 %
Colocation	35	4 %	Non indiqué	58	6,7 %

Clientèle desservie (services de crise) par circonscription en 2021-2022



Sources de revenu

Assurance emploi	110	12,7 %	Prêts et bourses	6	0,7 %
Aucune	65	7,5 %	Rente d'invalidité	9	1 %
Autre	10	1,2 %	Retraite	51	5,9 %
CNESST	21	2,4 %	SAAQ	2	0,2 %
Conjoint(e)	6	0,7 %	Salarié temps partiel	74	8,5 %
Économies	9	1 %	Salarié temps plein	237	27,2 %
Emploi et sécurité du revenu	11	1,3 %	Sans revenu	24	2,8 %
Famille	34	3,9 %	Sécurité du revenu	74	8,5 %
Héritage	2	0,2 %	Travailleur autonome	15	1,7 %
IVAC	2	0,2 %	Non indiqué	106	12,2 %
Pension alimentaire	2	0,2 %			

Mobilité réduite

Oui	18	2,1 %
Non	852	97,9 %

PROFIL CLINIQUE

Les intervenants doivent être outillés pour œuvrer auprès d'une clientèle aux prises avec de multiples problématiques. À cela, s'ajoute parfois des problèmes de dépendance et des situations d'itinérance. Nos interventions sont modulées par ces informations afin d'offrir des services des plus adaptés.

Diagnostic 2021-2022

Déficience intellectuelle	3
Schizophrénie (ou épisode psychotique)	13
Troubles de la personnalité	129
Troubles anxieux	70
Troubles dépressifs	153
Troubles de l'humeur	30
Troubles d'adaptation	75
PostTrauma	14
Trouble alimentaire	3
TDAH	39
Troubles d'identité sexuelle	1
Troubles dissociatifs	1
Troubles envahissant du développement	3
Troubles liés aux substances	4

Note: Les données ont été compilées selon les anciennes nomenclatures. Le rapport 2022-2023 affichera celles du nouveau DSM

Dépendance**Catégorie 2021-2022**

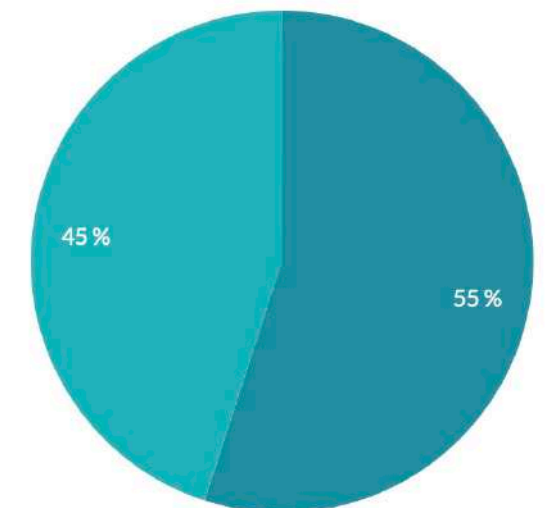
Dépresseur	336
Perturbateur	267
Stimulant	130
Jeu	15
Autres	5

Clientèle consommatrice 55 %

55 % de la clientèle desservie consomme régulièrement des substances pouvant causer une dépendance.

Nous avons aussi desservi la personne sans domicile fixe ou itinérante.

Pourcentage de la clientèle consommatrice



■ Applicable (55%) ■ Non applicable (45%)

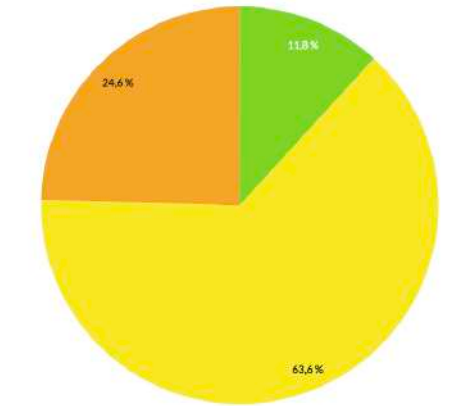


COMPORTEMENTS

Cette année, l'estimation de la dangerosité suicidaire lors de la référence révèle la présence de manifestations d'éléments de dangerosité chez 85 % des personnes référées.

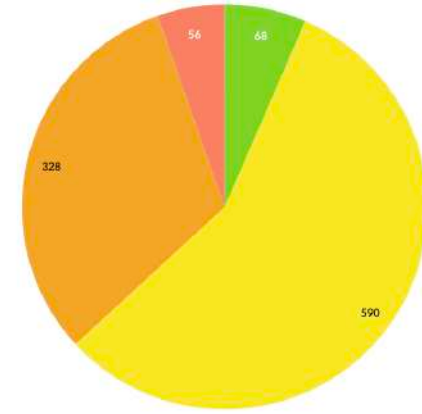
De ces personnes, 56 avaient effectué une tentative de suicide dans les 48 h-72 h avant la référence.

Personnes avec présence de dangerosité suicidaire à la référence



■ Absence d'indice de danger ou non divulgation (11,8%) ■ Indices de danger (faible) (63,6%)
■ Danger grave à court terme (24,6%)

Comportements autodestructeurs 48 h -72 h des personnes admises

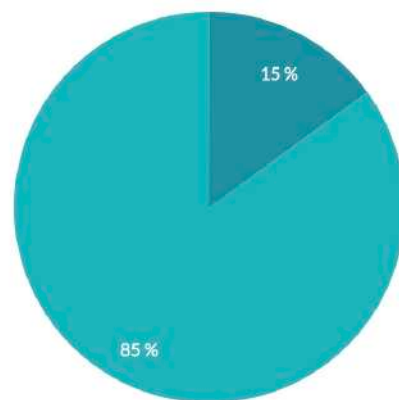


■ Automutilation (6,53%) ■ Idéation suicidaire (56,62%) ■ Projet suicidaire (31,46%)
■ Tentatives (5,37%)

Comportements violents et homicides

La présence de comportements violents ou homicides a été présente chez 15 % de notre clientèle en 2021-2022. Lorsque nous recueillons les informations auprès de nos référents, nous nous assurons de ces éléments afin d'organiser notre intervention pour qu'elle soit sécuritaire. Les renseignements sur ces types de comportements n'ont donc pas d'impact sur l'admission d'un client dans nos services, mais ils nous préparent à la rencontre. L'îlot intervient auprès des adultes à risque homicide et est identifié comme dispensateur de services de crise auprès des personnes à risque homicide élevé, volontaires aux services d'aide. En 2021-2022 nous avons eu à intervenir à de nombreuses reprises pour éviter un passage à l'acte homicide dans un contexte de violence conjugale en offrant des services de crise aux personnes en cause. L'îlot est souvent le seul lieu pour accueillir l'agresseur potentiel dans ses moments de détresse afin de permettre une désescalade de la crise et éviter le pire.

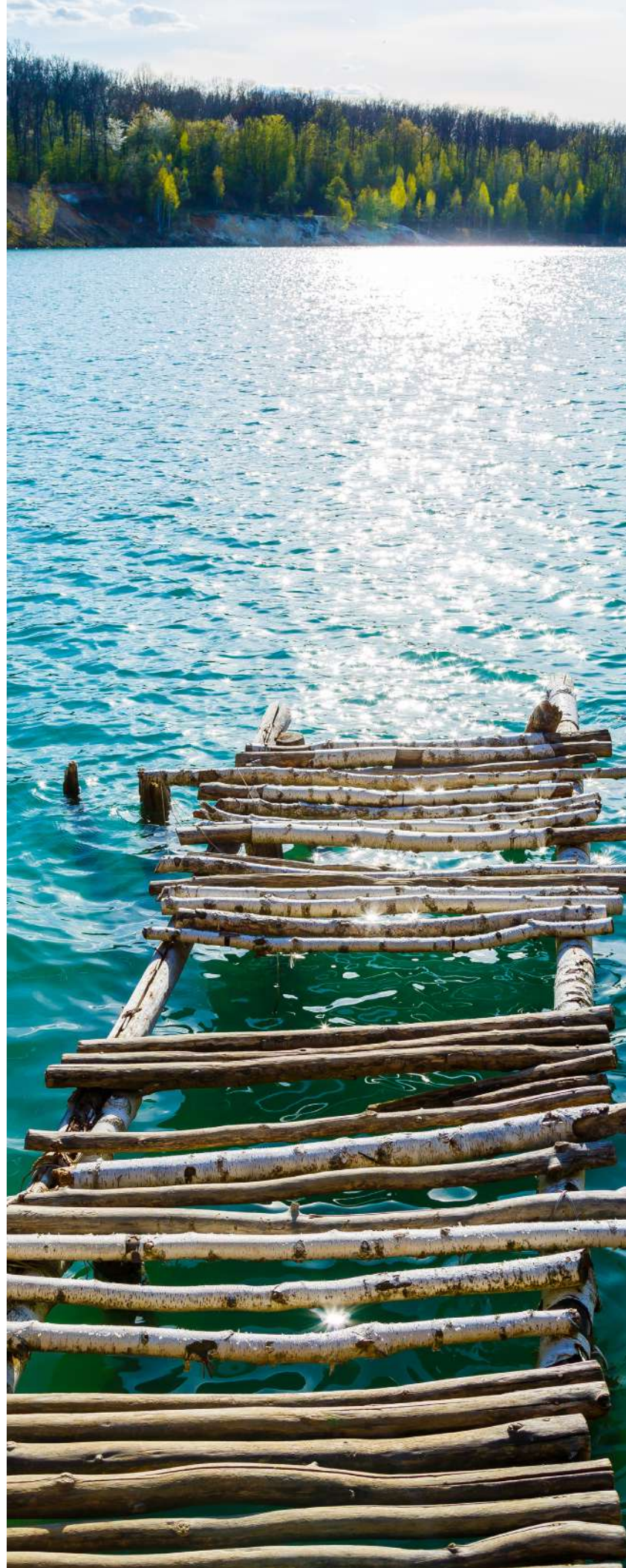
Personnes ayant des comportements violents



■ Applicable (15%) ■ Non applicable (85%)

Comportements

Comportements	Nombre
Violence verbale	56
Violence physique envers des objets	15
Violence physique envers des personnes	14
Idées homicides	19
Projets homicides	6
Tentative homicide	1



ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS

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

Éléments déclencheurs 2021-2022

Accidents	0,3 %
Accumulation de stressseurs	31 %
Autre	9,5 %
Couple (conflit, rupture...)	16,6 %
Décès d'un proche	2,8 %
Dépendance aux substances	2,2 %
Douleurs chroniques	0,7 %
Études	0,8 %
Famille	8,6 %
Finance	2,3 %
Inconnu	4,8 %
Jeu	0,1 %
Justice	2,3 %
Logement	3,1 %
Maladie physique/handicap	2,8 %
Médication (arrêt, changement)	1,5 %
Réseau personnel	0,5 %
Travail (conflit, perte)	4,8 %
Victime d'agression	2 %
Violence conjugale	2,2 %
Violence familiale et autres	1,1 %

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 intervenants, il n'est pas rare que l'appelant soit référé aux services de crise de L'îlot ou aux services d'urgence. Nous sommes désignés pour soutenir les réseaux de sentinelles dans la détection de personnes à risque suicidaire et dans leurs actions. Au besoin, nous collaborons avec le Centre de préventions du suicide Le Faubourg dans la desserte de services auprès de leur clientèle anglophone.

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier ou le service 911 peut mettre en lien ces personnes avec les intervenants de notre ligne 24/7 en prévention du suicide afin d'estimer la dangerosité, offrir un service spécialisé et guider leur interventions. En 2021-2022 nous avons débuté la rédaction d'un protocole de collaboration mettant en lien notre ligne 24/7 de prévention du suicide avec les services d'Urgence santé. Lors des déplacements pour une personne suicidaire, nos intervenants seraient en ligne avec celle-ci jusqu'à l'arrivée des secours. La faisabilité d'une telle entente dépendra de la possibilité de soutenir notre équipe de prévention suicide Laval, lors d'appels multiples qui se dérouleraient simultanément. Les réflexions sont en cours à ce sujet.

Développé par l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) et comme tous les autres Centre de prévention

du suicide (CPS) du Québec, nous collaborons étroitement avec les trois CPS sélectionnés (Suicide Action Montréal, CPS de Québec, CPS 02) pour offrir un service de prévention du suicide en ligne lorsque des lavallois sont concernés.

SUICIDE.CA

L'ORGANISATION

Malgré la pandémie, nos services n'ont subi aucune interruption. Afin de maintenir et de soutenir les services de la ligne de prévention du suicide ainsi que les services téléphoniques de crise 24/7, dans le contexte où les intervenants de l'hébergement étaient relocalisés dans un autre site temporaire, nous avons doublé la présence de personnel de nuit à ce poste. Les intervenants qui ont travaillé sur place, ont pu s'épauler lors de périodes de pointe et de situations risquées.

L'ensemble du personnel de L'îlot intervient selon l'approche en prévention du suicide basée sur les bonnes pratiques. L'intervenant accueille la personne et crée une alliance, repère sa vulnérabilité au suicide, explore la situation, convient d'un plan d'action, estime la dangerosité et conclut en sécurité. Les statistiques du service de Prévention Suicide Laval (PSL) servent principalement à élaborer des plans d'intervention pour les situations de récurrence. La clientèle pouvant garder l'anonymat, seules les informations sur les catégories d'appelants, les services offerts, le sexe de la clientèle suicidaire, ainsi que sur l'estimation de la dangerosité au moment de l'appel, sont présentées dans ce rapport. Nous utilisons depuis août 2021, une nouvelle base de données. Des ajustements et des bonifications de l'extraction de ces données pour des fins de statistiques seront effectifs à compter de 2022-2023. Afin de soutenir la qualité des services, un système d'enregistrement des appels fut intégré aux lignes téléphoniques en janvier 2022. La formation et la supervision en sont facilitées.

Le service de Prévention Suicide Laval (PSL) possède deux lignes d'intervention traitées par un intervenant spécialisé par quart de travail. En 2021-2022, les appels traités se sont déroulés lors des quarts suivants :

Quart de jour (de 8 h à 16 h 15)	38,8 %
Quart de soir (de 16 h à 00 h 15)	45,7 %
Quart de nuit (de 00 h à 8 h 15)	15,5 %

LE SERVICE AU-DELÀ DES SERVICES : LE POUVOIR D'AGIR...

Le message d'accueil enregistré invite l'appelant à compléter un formulaire de satisfaction ou tout autres avis et commentaires sur les services obtenus et souhaités via le site internet de L'îlot. Des formulaires simples, se remplissant en ligne et disponibles en français et en anglais ont été créés en 2021-2022 et mis à la disposition de tous. Les informations reçues permettent de bonifier et d'adapter nos services aux besoins de la clientèle.

LES INTERVENTIONS

3 405 appels traités

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a reçu **2 634** appels et en a fait **771** en 2021-2022. Les appels faits constituent des suivis auprès de personnes vulnérables, des filets de sécurité, des relances, des signalements ou des appels d'urgence. Le tout représente une baisse de 13 % d'appels traités par rapport à l'an dernier. Cette baisse n'est pas totalement représentative puisque les données sont dorénavant compilées différemment. Par exemple, le support aux policiers était compilé selon le nombre d'appels réalisés lors d'une intervention alors que maintenant, l'intervention est compilée pour un (1) événement même si elle implique différents échanges téléphoniques.

La nouveauté

En 2021-2022 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 intervenants 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.

Intervention d'urgence 911	8
Intervention d'urgence LPP/P-38,001	36
Rétro d'information	30
Interventions planifiées/Filet de sécurité	3
Appels convenus	25
Relances autorisées	95
Relances initiées (Reach out)	42
Références	43

Provenance

Même si nos services couvrent toutes les catégories d'âge de la population de Laval, ce sont principalement les adultes qui appellent. En 2021-2022, nous sommes toutefois intervenus pour soutenir **167** jeunes en matière de suicide. Il s'agit de 30 % de plus que l'année précédente. Les jeunes ont besoin d'aide. Le service national en ligne **Suicide.ca** répond mieux à leur modalité d'interaction et est heureusement accessible et de plus en plus publicisé.

Appels de proches pour des jeunes suicidaires (110)

Appels de jeunes suicidaires (57)

Groupes d'âge								Total
6-10		11-12		13-14		15-17		
F	H	F	H	F	H	F	H	
0	2	3	5	11	1	25	10	
2		8		12		35		57

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

Appels traités concernant les personnes suicidaires

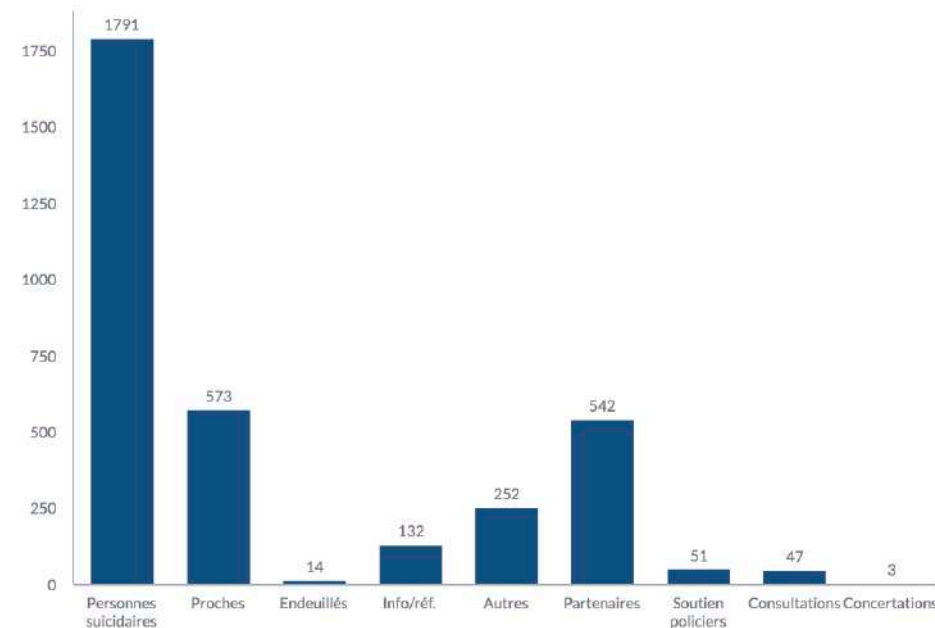
Sexe

Femme	1337	52 %
Homme	1236	48 %
Autres	2	-

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

Catégories d'appels entrants et sortants



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

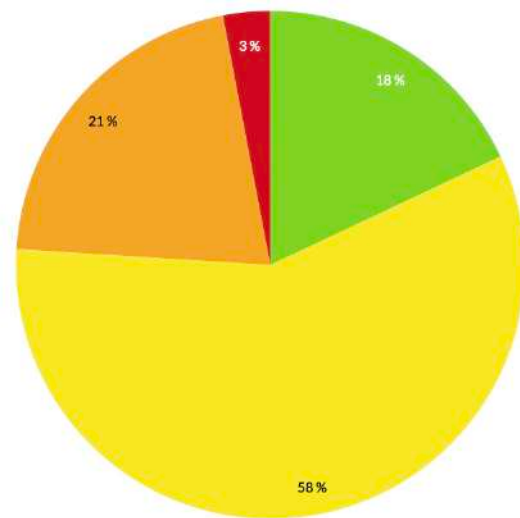
Intervenir

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	2021-2022	Plan d'action
Absence d'indice de danger	18 %	Orienter
Indices de danger (danger faible)	58 %	Référer
Danger grave à court terme	21 %	Accompagner - Mettre en place un filet de sécurité - Intensifier l'offre de services
Danger grave et imminent	3 %	Accompagner - Assurer la sécurité immédiate

En 2021-2022, les indices de dangerosité de nos appelants, dans la majorité des cas, étaient estimés au niveau faible. Pour ces personnes, l'intervention téléphonique permet souvent de réduire les idéations et de les apaiser. Par contre, plusieurs étaient considérées en danger grave et ont reçu des services rapides permettant de les protéger et de les outiller à prévenir la récurrence. Pour ces dernières, nous avons eu à faire intervenir les services d'urgence alors que nous demeurions en ligne jusqu'à l'arrivée des secours.



■ Absence d'indice de danger (18%) ■ Indices de danger (danger faible) (58%)
 ■ Danger grave à court terme (21%) ■ Danger grave et imminent (3%)

LE PLAN D'ACTION 2021-2023

Nos avancés!

VOLETS		AVANCÉS
SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre l'établissement d'ententes de collaboration et de trajectoires de services adaptées aux transformations des services de la direction Santé mentale et dépendance ainsi que de la direction de la Santé publique du territoire; - Collaborer au Portrait global lavallois / Crise-Adulte, du CISSS de Laval; - Prendre une part active dans le développement du <i>Traitement intensif bref à domicile</i> (TIBD) sur le territoire; - S'investir dans le <i>Programme québécois pour les troubles mentaux</i> (PQPTM); - Voir à la révision et à la contribution optimale de L'îlot à la desserte de services de crise incluant l'application de la LPP dans la région; - Consolider nos arrimages avec la nouvelle structure bonifiée du Protocole A-GIR ainsi qu'avec la nouvelle organisation des services de police du territoire lavallois; - Consolider et développer des liens avec les différentes communautés culturelles de Laval ; - Développer un projet pilote en prévention du suicide en milieu carcéral en collaboration avec l'Association québécoise en prévention du suicide (AQPS) et la Direction générale des services correctionnels du Ministère de la sécurité publique; - Émettre des recommandations au Ministère de la santé et des services sociaux en matière de santé mentale, de service de crise et de prévention du suicide; - Compléter l'élaboration d'ententes de collaboration avec la DPI (risque suicidaire/risque homicide); - 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). 	<ul style="list-style-type: none"> - En continu - Projet non poursuivi - Année 2022-2023 - Année 2022-2023 - Formation LPP à 100 % Entente révisée - En continu - Agents de diversité culturelle - Analyse du projet Abandon du projet - Mémoire transmis Commentaires sur PAISM - À venir - Année 2022-2023 Cellule de travail PRDS
	SOUTIEN CLINIQUE À L'INTERVENTION	<ul style="list-style-type: none"> - Se prémunir d'un deuxième formateur accrédité en intervention de crise au sein du personnel; - Consolider les équipes d'interventions; - Implanter une nouvelle base de données pour le service d'intervention téléphonique 24/7 en prévention du suicide;

ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un plan de relève pour les postes de l'équipe de direction ; - Poursuivre la saine gestion organisationnelle; - Voir à bonifier les mesures de rétention du personnel: Analyser des nouvelles avenues entourant les assurances collectives et les fonds de retraite; - Créer un système informatisé de gestion des horaires de travail; - Soutenir le recrutement et la formation des administrateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> - À venir - En continu - Réalisé/En continu (hausse salariale, REER) - Réalisé/Agendrix - À bonifier
VIE COMMUNAUTAIRE ET PRATIQUE CITOYENNE	<ul style="list-style-type: none"> - Développer le membership de l'organisation; - Donnons la parole aux gens...Développer des sondages d'appréciations et d'opinions auprès de notre clientèle ; - Poursuivre nos collaborations aux tables de concertation et aux différents comités de la <i>Politique régionale en développement sociale</i> (PRDS). 	<ul style="list-style-type: none"> - À venir - Réalisé - En continu
COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir nos services auprès de la population lavalloise; - Souligner le 20^{ième} anniversaire de L'îlot; - Traduire notre site web (anglais); - S'impliquer activement au prochain colloque Alliance. 	<ul style="list-style-type: none"> - PSL : année 2022-2023 - Plan de communication - Réalisé (+ autres langues) - À venir
IMMOBILISATION	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la mise en place des mesures d'hygiène et de protection en lien avec la Covid-19; - Poursuivre la gestion du site d'hébergement de crise temporaire en lien avec la Covid-19; - Voir à l'exécution des travaux d'entretien et des réparations nécessaires; - S'investir à fond dans le projet de relocalisation de L'îlot; - Convenir d'une entente de collaboration avec le GRT <i>Bâtir son quartier</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisé - Réalisé - Réalisé - En continu - Réalisé

FINANCES	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre nos démarches de consolidation en demandant le transfert des 30 % restants de notre financement par ententes de services en financement à la mission globale (PSOC); - Après 4 ans de financement annuel (récurrent) provenant de la direction santé mentale et dépendance du CISSS de Laval portant sur la consolidation du service d'aide en situation de crise, faire la demande de transfert de ces fonds en financement à la mission globale (PSOC) ; - Solliciter du soutien financier aux différents programmes gouvernementaux et autres instances régionales en lien avec la Covid et de l'affluence accrue prévisible des besoins de santé mentale ; - Rechercher des fonds spécifiques à notre projet de relocalisation (nouveaux partenaires financiers, programmes gouvernementaux, fondations, dons, ville de Laval, députés...). 	<ul style="list-style-type: none"> - En attente de réponse - En attente de réponse - Réalisé - En continu
----------	---	---

LE PROJET DE RELOCALISATION... ÇA SE DESSINE!

L'îlot se cherche un nouveau bâtiment de près de 15 000 pi². Locataire depuis 2001, notre bail prend fin en 2023. Au besoin, il sera renouvelé pour deux années additionnelles, mais le risque d'être mis à la rue est grand. Nos délais sont maigres, nos démarches faramineuses, les sites sont rares, les prix sont exorbitants, les exigences quant aux critères et normes de construction sont sans fin. Un financement récurrent permet d'assurer notre offre de services cliniques mais ne permet pas de financer ce projet. Nous avons besoin de fonds et de soutien de tous les paliers gouvernementaux, y compris des citoyens.

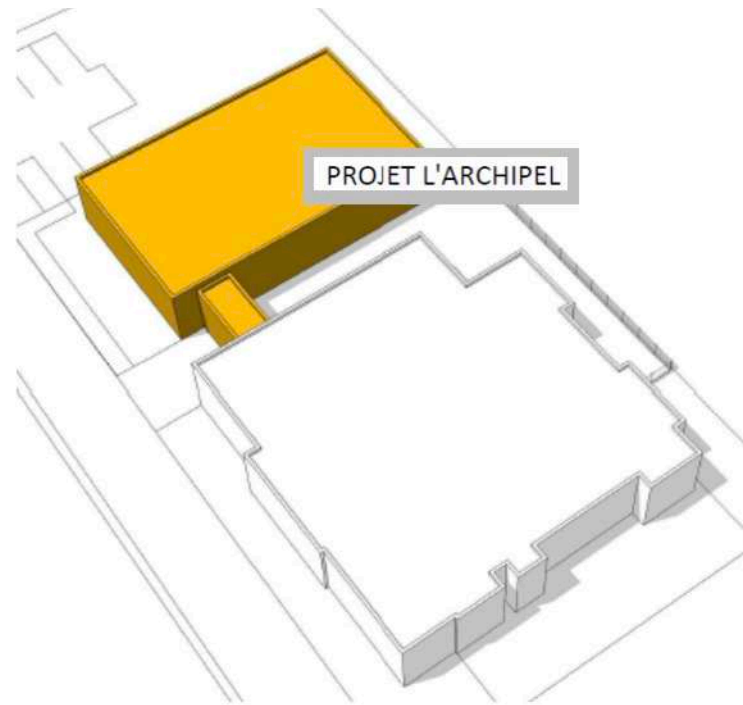
Après moult recherches, L'îlot a déniché un terrain et un bâtiment à grand potentiel. Les vendeurs ont proposé des mesures favorisant l'achat dont un délai de 180 jours pour effectuer une étude de faisabilité, une vérification diligente et un montage financier concluant. Nous espérons éviter que la promesse de vente ne devienne caduque et souhaitons actualiser l'achat. Pour ce faire, les vendeurs devront accepter d'extensionner l'entente.

Un autre bâtiment est aussi en lice. Toutefois, aucun engagement ne fut signifié pour ce dernier.

LA VISION DE L'ARCHIPEL DE L'ÎLOT

L'îlot est une petite île au cœur de L'île Jésus. Un endroit paisible, un lieu de ressourcement où l'on se sent bien et en sécurité, un espace indispensable à la réflexion, à la compréhension et à la recherche de solutions pouvant résoudre l'état de crise et accroître le mieux-être. L'îlot est présent pour offrir des outils afin que la personne puisse faire son chemin, dans une perspective d'espoir.

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



LES REMERCIEMENTS

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

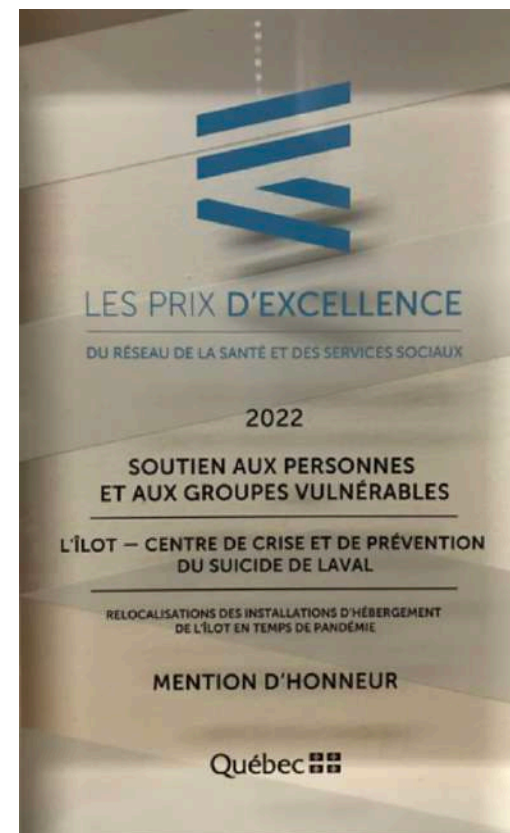
Merci au personnel de l'équipe de direction qui, dans le contexte de la pandémie, a eu à soutenir deux sites de travail dû à la relocalisation des services d'hébergement de crise, à planifier et à aménager les espaces d'intervention pour le rapatriement des services au siège social, à rédiger et mettre sur pied des mesures sécuritaires et sanitaires pour ses employés et la clientèle, à recruter et soutenir du nouveau personnel en contexte de pénurie de main d'œuvre, à entreprendre des démarches importantes pour le projet l'Archipel et ce, sans compter ses heures et sans se prévaloir de tous ses congés habituels pourtant bien mérités.

Merci aux intervenants. Ils ont accepté de couvrir les nombreuses plages horaires vacantes. Ils ont travaillé en présentiel et risqué de contracter la Covid pour dispenser des services essentiels. Ils ont eu à s'adapter à différents lieux et conditions de travail. Certains ont soutenu la garde clinique et la garde des horaires en support à l'organisation. Ils ont accueilli, formé et collaboré avec leurs nouveaux collègues. Ils ont donné leur 110 % en tout temps pour desservir une clientèle plus à risque et en besoin. Ils ont démontré quotidiennement leur engagement, leurs compétences et dévouement pour la clientèle vulnérable.

Merci à tous nos bailleurs de fonds « Spécial Covid ». Sans eux, nous n'aurions pu demeurer actifs 24/7 durant cette période, sans fin, de pandémie.

Grâce à vous toutes et tous, L'îlot a reçu à Québec, des mains des ministres Marguerite Blais et Lionel Carmant, le 26 mai 2022, la Mention d'honneur pour le volet « Soutien aux personnes et aux groupes vulnérables en temps de pandémie » dans le cadre des Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux.

Seul récipiendaire d'un tel prix pour la région de Laval, L'îlot accueille cette reconnaissance avec fierté.



ESPACE D'HUMANITÉ