

www.lilotcrise.ca

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

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

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la présidente.....	4
Le mot de la directrice générale.....	5
Notre bilan 2019-2020.....	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.....	14
· Le Personnel.....	16
L'Administration et la gestion.....	18
· Les Ressources humaines.....	18
· La qualité de nos services.....	19
· Le Matériel.....	20
· Le Financement.....	21
· Les Partenaires.....	22
· La continuité, l'efficacité et l'efficience de nos services.....	24
Les Données sur nos Services de crise	25
· L'organisation.....	25
· Les interventions.....	27
· Le profil de la clientèle.....	32
Le Service téléphonique 24/7 en prévention du suicide.....	36
· La Collaboration.....	36
· L'Organisation.....	36
· Les Interventions.....	37
Le Plan d'action 2019-2020.....	40



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Au nom du conseil d'administration de L'îlot, je suis fière de vous présenter le rapport annuel d'activités pour l'année 2019-2020. Nous avons entamé cette année avec un tout nouveau conseil d'administration composé de neuf bénévoles.

Au cours de l'année, L'îlot a poursuivi ses différents mandats en collaboration avec l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux de la région de Laval. L'îlot a continué d'offrir ses services auprès des personnes vulnérables et en situation de crise et ce, plus que jamais.

Nous terminons l'année sur un fond de crise de la Covid-19 qui nous affecte tous et qui a bouleversé toutes nos habitudes d'intervention auprès de notre clientèle. Des mesures spéciales ont été prises afin de poursuivre nos interventions de façon sécuritaire. La direction ainsi que son équipe ont su être créatifs pour apporter des solutions.

En collaboration avec la direction, le conseil d'administration a traité différents dossiers au cours de l'année entre autres:

- La demande adressée au CISSS de Laval pour le transfert des fonds en ententes spécifiques 2019-2020 vers la mission globale du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) fut confirmé pour 70 % des fonds. Cette entente fut ratifiée par les deux parties en mars dernier.

- Le projet de **relocalisation** de L'îlot: après avoir été informé que le terrain et les bâtiments où loge L'îlot étaient convoités par différentes organisations, le CA a mandaté la direction de mettre sur pied un « Comité relocalisation ». Plusieurs démarches ont été entamées à ce jour dont une demande de **Soutien aux initiatives en développement social** à la ville de Laval et des visites de divers lieux ont été effectuées.
- Des modifications aux règlements généraux ont été adoptées.
- Une demande de financement spécial Covid-19 pour des mesures d'urgences a été remplie et acheminée au CISSS de Laval.
- Un « Plan de continuité des services en contexte de pandémie » a été adopté.

En terminant, nous tenons à souligner le travail acharné de notre directrice générale madame Sylvie Picard qui par temps de crise sait mettre à profit toutes les ressources nécessaires au bon fonctionnement de L'îlot. Merci également à toute son équipe qui contribue à faire de L'îlot un espace d'humanité.

Francyne Doré
Présidente

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Vous trouverez dans ce rapport l'éventail des actions qui a contribué à accroître le mieux-être des personnes en situation de crise ou à risque suicidaire sur le territoire lavallois en 2019-2020.

L'année s'est terminée sur les chapeaux de roues en mobilisant les administrateurs, l'équipe de direction et l'ensemble des intervenants de L'îlot à l'élaboration d'un plan d'urgence en contexte de pandémie à la Covid-19. L'installation de mesures d'hygiène, de sécurité et la mise en place du service d'hébergement dans un site protégé ont permis de poursuivre, sans arrêt de service, nos mandats jugés essentiels.

L'année 2019-2020 fut très remplie. Tous les services de L'îlot ont connu un essor par rapport à l'année précédente. Même si le nombre de nuitées semble avoir diminué, nous avons dû avoir recours à une liste d'attente, jamais auparavant utilisée, pour répondre au besoin d'hébergement de crise. Le nombre de personnes hébergées a grandement augmenté et la durée de séjour a dû être écourtée. Nous avons eu à gérer de forts moments de risque de passage à l'acte, dont des risques homicides en contexte de violence conjugale. Nous avons été impliqués, spécialement en 2019-2020, aux nombreuses réflexions de la cellule de crise A-GIR et à la desserte de services auprès des personnes en cause.

L'alourdissement de la clientèle se constate par la récurrence rencontrée de certaines admissions, plus nombreuses en 2019-2020. L'équipe de la ligne d'intervention 24/7 en prévention du suicide a aussi été plus sollicitée. L'on constate un net accroissement des interventions téléphoniques de nuit.

Nous avons poursuivi l'implantation d'une nouvelle base de données, supplantant le dossier papier de la clientèle des services de crise, et nous comptons faire de même pour notre service téléphonique en prévention du suicide en 2020-2021.

Vous pouvez désormais avoir accès à la description de nos services, à l'affichage de postes et à la possibilité de faire des dons en ligne, via notre nouveau site internet litotcrise.ca.

Nous avons poursuivi nos multiples participations aux différentes tables et associations incluant notre engagement au comité de pilotage de la Politique régionale en développement social (PRDS) de la ville de Laval. Nous nous sommes impliqués étroitement à l'élaboration du *Portrait global lavallois/Crise-Adulte* du territoire en 2019-2020. Nous avons eu l'honneur de présenter nos réalisations au Comité régional en prévention du suicide de Montréal, représentant 8 régions, comme panelistes experts en implantation du suivi étroit et nous avons présenté nos services et travaillé à les arrimer davantage avec le département de psychiatrie du CISSS de Laval (Cité de la santé). L'îlot fut impliqué dans une mise en scène de la cellule de crise du groupe A-GIR, présentée à Radio-Canada par Céline Galipeau, portant sur la violence conjugale.

Plusieurs dossiers chauds furent travaillés par le nouveau conseil d'administration composé majoritairement de citoyens lavallois, dont celui portant sur le transfert des fonds en ententes de services vers le financement à la mission globale du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) et celui de la relocalisation de L'îlot. Ces deux dossiers se poursuivront et font l'objet du plan d'action 2020-2021.

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.

Sylvie Picard
Directrice générale

NOTRE BILAN

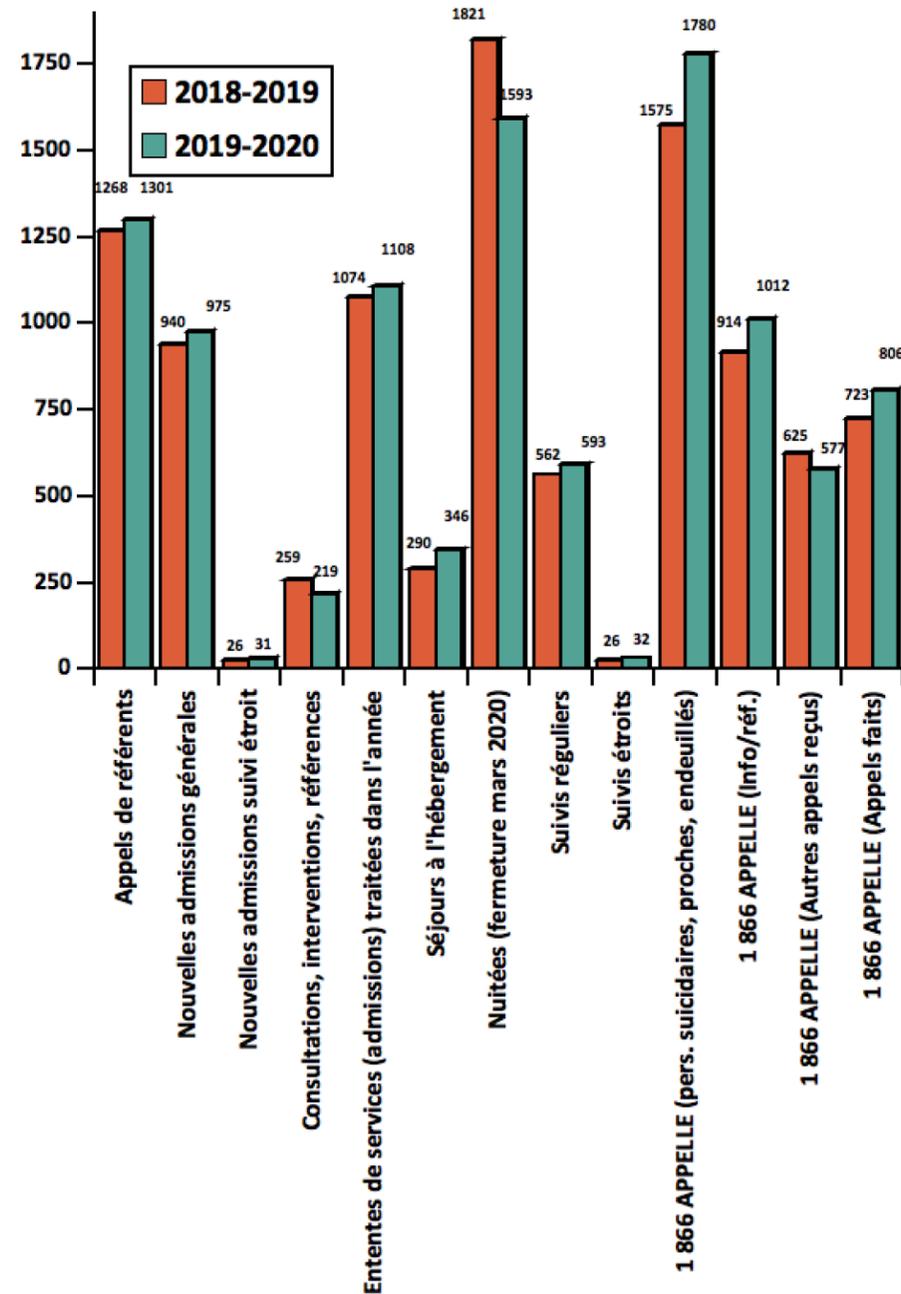
2019-2020

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2019-2020.

Pour notre service de crise, on dénote une hausse de 3 % du nombre de références par rapport à l'année 2018-2019. Le nombre de nouvelles admissions s'est accru de 5 %. Le nombre de séjours s'est élevé de 19 % par rapport à l'année précédente. Il y a eu 3 % de plus d'ententes de services (admissions) traitées durant l'année et une hausse de 6 % des services de suivi.

Outre les rencontres en face à face, les services de L'îlot ont traité plus de 12 384 appels en 2019-2020.

Notre service téléphonique 24/7 en prévention du suicide a reçu 3 369 appels en 2019-2020 alors qu'il en avait traité 3 114 l'an dernier. Cela représente une hausse de 8 %. Depuis quelques années, un plus grand nombre de partenaires font appel à ce service pour des fins de consultations/références. Cela concerne entre autres les policiers et les différents organismes du territoire. Les appels effectués pour des relances téléphoniques, des rétro-informations ou des interventions concertées ont augmenté de 11 % en 2019-2020.



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 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 problème
- 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 problème.

CRISE PSYCHOTRAUMATIQUE

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

CRISE PSYCHOPATHOLOGIQUE

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

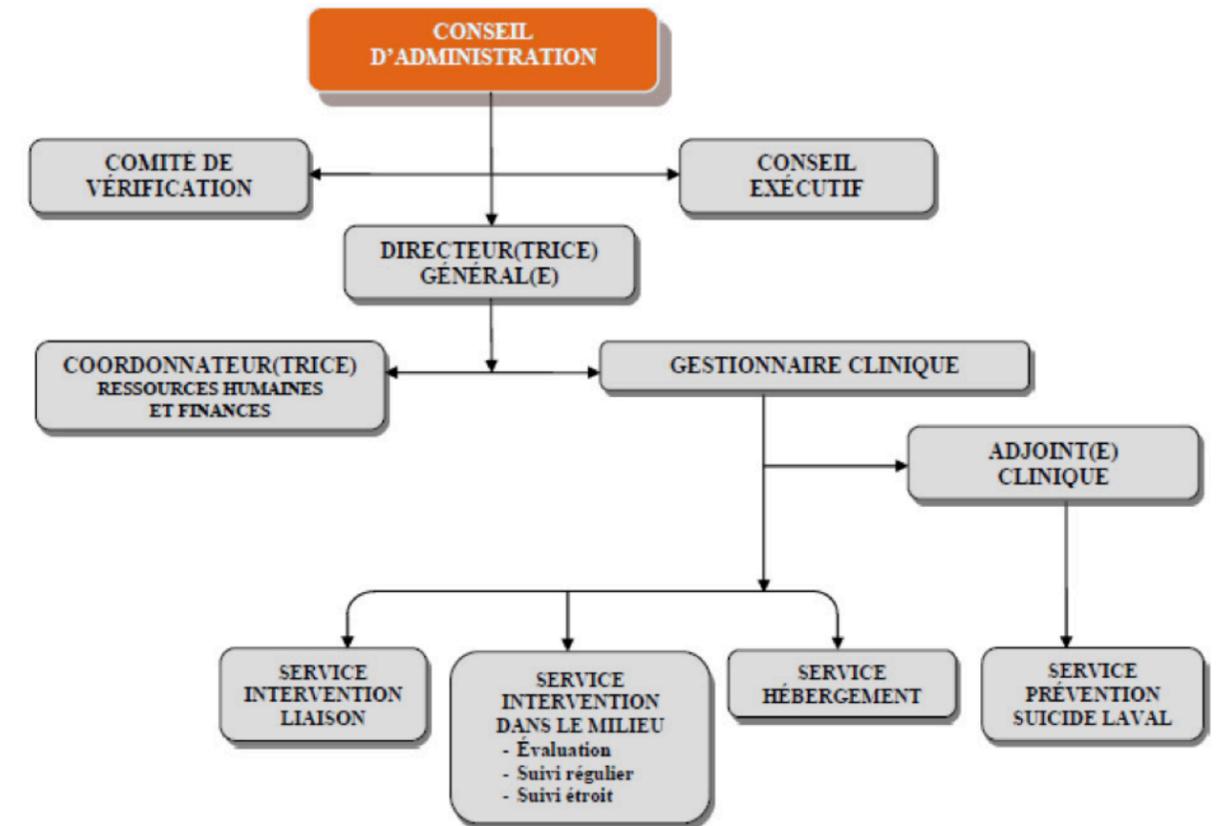
L'ÎLOT RESPECTE LES STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN MATIÈRE DE SERVICES DE CRISE:

- L'accès aux services d'intervention de crise se fait par référence 24/7 d'intervenants partenaires œuvrant auprès de la population lavalloise;
- La population peut s'adresser au service 811 option 2 (Info-Social) en tout temps. Ce service répondra à ses besoins ou nous la réfèrera lorsqu'elle nécessitera une intervention de crise spécialisée, souple, rapide et soutenue;
- L'hébergement de crise est situé au cœur de l'île Jésus et est accessible par transport en commun;
- Les services d'intervention de crise sont offerts au domicile ou dans tout autre lieu approprié;
- Nos services sont bilingues (français et anglais);
- Les services d'intervention de crise sont assurés par du personnel compétent et spécialisé;
- L'hébergement de crise est accessible à la personne à mobilité réduite;
- Tous les services de L'îlot sont gratuits.

L'ÎLOT CRISE.CA

L'ÉQUIPE

NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

On se souviendra que depuis le 12 novembre 2018, le conseil d'administration s'était doté de règlements généraux modifiant sa gouvernance. À la fin mai 2019, le CISSS de Laval nous accréditait pour le financement au programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

En début d'année financière, L'îlot a été administré par un conseil d'administration de transition composé de sept membres jusqu'aux élections de juin 2019. Après 18 ans d'existence, L'îlot a effectué sa première Assemblée générale annuelle (AGA) comme organisme communautaire. Sans grand délai, nous avons reçu plus de candidatures de choix intéressées à devenir administrateur de L'îlot que de postes à combler. Il y a eu élection. Depuis, neuf (9) administrateurs, majoritairement citoyens de Laval, agissent admirablement en capitaine du navire. La directrice générale assiste aux séances 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 notre mission et des mandats qui nous sont impartis.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Présidente

Francyne Doré
Citoyenne de Laval
Membre individuelle



Vice-présidente

Gina Bergeron
Directrice générale CILL de
Laval
Membre organisme



Secrétaire

Alice Overy
Citoyenne de Laval
Membre individuelle



Trésorier

Alain Maheu
Citoyen de Laval
Membre individuel



Administrateur

Alain Carrier
Membre individuel



Administratrice

Marie-Claude Côté
Directrice générale CAVAC de Laval
Membre organisme



Administrateur

Adrien Gagnon
Citoyen de Laval
Membre individuel



Administratrice

Martine Poirier
Citoyenne de Laval
Membre individuelle



Administratrice

Nicole St-Hilaire
Citoyenne de Laval
Membre individuelle

MERCI À NOS ADMINISTRATEURS SORTANTS (18 JUIN 2019)



Trésorier

Martin Métivier
Chef/Division urgence sociale
de la Ville de Laval



Administratrice

Caroline Maheu
Directrice adjointe au service
d'aide à l'apprentissage au Collège
Montmorency



Administratrice

Micheline Vallières-Joly
Citoyenne de Laval

Durant l'année, le conseil d'administration a tenu six assemblées régulières: les 9 mai 2019, 18 juin 2019, 25 septembre 2019, 27 novembre 2019, 29 janvier 2020, et 26 février 2020. Dans le contexte de la pandémie, des résolutions furent adoptées le 26 mars 2020 par voie électronique.

À chaque séance, un portrait de la desserte de services de L'îlot est présenté. À cela s'ajoute le suivi des finances, les demandes financières, la gestion de l'infrastructure du bâtiment et l'adoption d'orientations et de documentations officielles.

Le conseil d'administration a travaillé plus particulièrement en 2019-2020 sur les dossiers suivants:

- Location de bureau d'intervention;
- Évaluation de la directrice générale;
- Code d'éthique et de déontologie;
- Enjeux: Financement à la mission PSOC;
- Dossier relocalisation;
- Soutien aux initiatives en développement social;
- Offre de services spécifique;
- Gestion de plaintes;
- Site Web;
- Portrait global lavallois / Crise-Adulte;
- Mesures d'urgence dans le contexte de la Covid-19.

LE PERSONNEL

Habituellement une équipe de quatre personnes s'occupe des tâches inhérentes à la gestion de L'îlot et à ses différents services afin d'en assurer le bon fonctionnement au quotidien. Durant l'année 2019-2020, cette équipe de direction a été principalement composée de mesdames Sylvie Picard, directrice générale, Catherine Labarre, gestionnaire clinique et Mélissa Tremblay, coordonnatrice RH et finances. Le poste d'adjoint clinique a été temporairement comblé pendant quelques mois mais nous sommes toujours en recrutement pour cette fonction.

Plusieurs intervenants contribuent à des tâches de soutien telles: la garde clinique, la garde des horaires, l'achat des denrées, les réparations mineures ainsi que les analyses statistiques et le support à la base de données.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe de direction a eu recours à des consultants et services externes : madame Sylvie Roussel, comptabilité, maître Marie Julie Denis Duguay, avocate, monsieur Guy Dalphond, formateur MPO, monsieur Claude Éthier, firme Intégratik, madame Caroline Bérard, psychologue, supervision clinique, CISSS de Laval, madame Pascale Boutin-Guertin, consultante en communication, monsieur Félix Vaillancourt, Morneau Shepell, monsieur Paul Cooke, Excellence télécom, messieurs Yves Allard et Fabien Souci, soutien

informatique ABA, monsieur Philippe Niaulin, Connectic Cut, ainsi que le personnel de la compagnie Bye Bye Dust, entretien ménager.

Pour dispenser les services de crise, de prévention du suicide et de prévention de l'homicide, 34 intervenants psychosociaux en date du 31 mars 2020 occupent l'équivalent de 27 postes à temps complet. Malgré les efforts constants, certains postes sont à pourvoir et notre liste de rappel gagnerait à se bonifier afin de répondre au besoin de main d'œuvre de l'organisation.

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 Tatiana Barthélys, Florence Bovet, Hélène Dufresne, Dominique Fortin, Stéfanny Labrèche, Andréa Stoenescu ; messieurs Antoine Allard-Jacques, Félix Diotte et Cicéron Léonard.

RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES

SERVICE D'INTERVENTION/LIAISON

3,5 postes (équivalent temps plein) - Accessibilité 24/7
Juliette Barolet, Andreea Iordache, Stéfanny Labrèche, Fabrice Lattaro 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
Paola Olano, Gabriel Desjardins, Sabrina Prégent-Simoneau 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 (Loi P-38.001, article 8).

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, Rémi Desgagné, Denis Gagnon, François Charles Jullien, Jean Yvener Pierre, Corinne Viau et autres

Ces deux services sont offerts par l'équipe de suivi. L'intervenant de suivi se déplace dans la communauté. Il soutient la personne dans l'accomplissement de son plan d'intervention afin de reprendre le contrôle sur sa situation. Il travaille de concert avec les proches et les professionnels impliqués auprès d'elle. Les hôpitaux sont les seuls à pouvoir référer en suivi étroit. L'intervention vise à accroître les facteurs de protection et à réduire les facteurs de risque chez la personne suicidaire. Le suivi étroit se finalise lorsqu'il y a une stabilisation de la situation de crise ou un risque de danger faible.

SERVICE D'HÉBERGEMENT (7 LITS)

8,75 postes (équivalent temps plein) - Double présence
Emmanuelle Beaulieu, Stéphane Bernier, Sandrine Cloutier-Legault, Chelsey Éthier Mc Hayle, Stéphanie Seers, Richard Tardio Forget et autres

Équipe de nuit :
Abigaëlle Désir, Karine Girardin, Clarence Pépin 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.

SERVICE PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

5,25 postes (équivalent temps plein) - Simple présence
Daniel Caron, Roch Duval, Josée Pinsonneault et autres

Équipe de nuit :
Abigaëlle Désir, Karine Girardin, Clarence Pépin et autres

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.



L'ADMINISTRATION ET LA GESTION

LES RESSOURCES HUMAINES

Règles et conditions de travail

Le taux de roulement s'élève cette année à 32 % (9 départs) pour le personnel régulier à temps plein et à 50 % (7 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. Le poste d'adjoint clinique fut comblé des mois d'octobre 2019 à février 2020. Au 31 mars 2020, nous sommes toujours en recrutement pour ce poste. Nous avons eu à embaucher du nouveau personnel (14) pour pallier à ces départs. Peu favorable sur le plan des conditions de travail par rapport au réseau public, la direction, appuyée par son conseil d'administration,

cherche à stabiliser ses équipes de travail en optant pour des mesures de rétention telles que les assurances collectives, l'équité, 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 2019-2020.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché **235 employés**.

Personnel

Catégorie	2018-2019				2019-2020			
	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche
Régulier Temps plein	28	7	25 %	13	28	9	32 %	14
Partiel/Liste de rappel	14	8	57 %		14	7	50 %	

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.

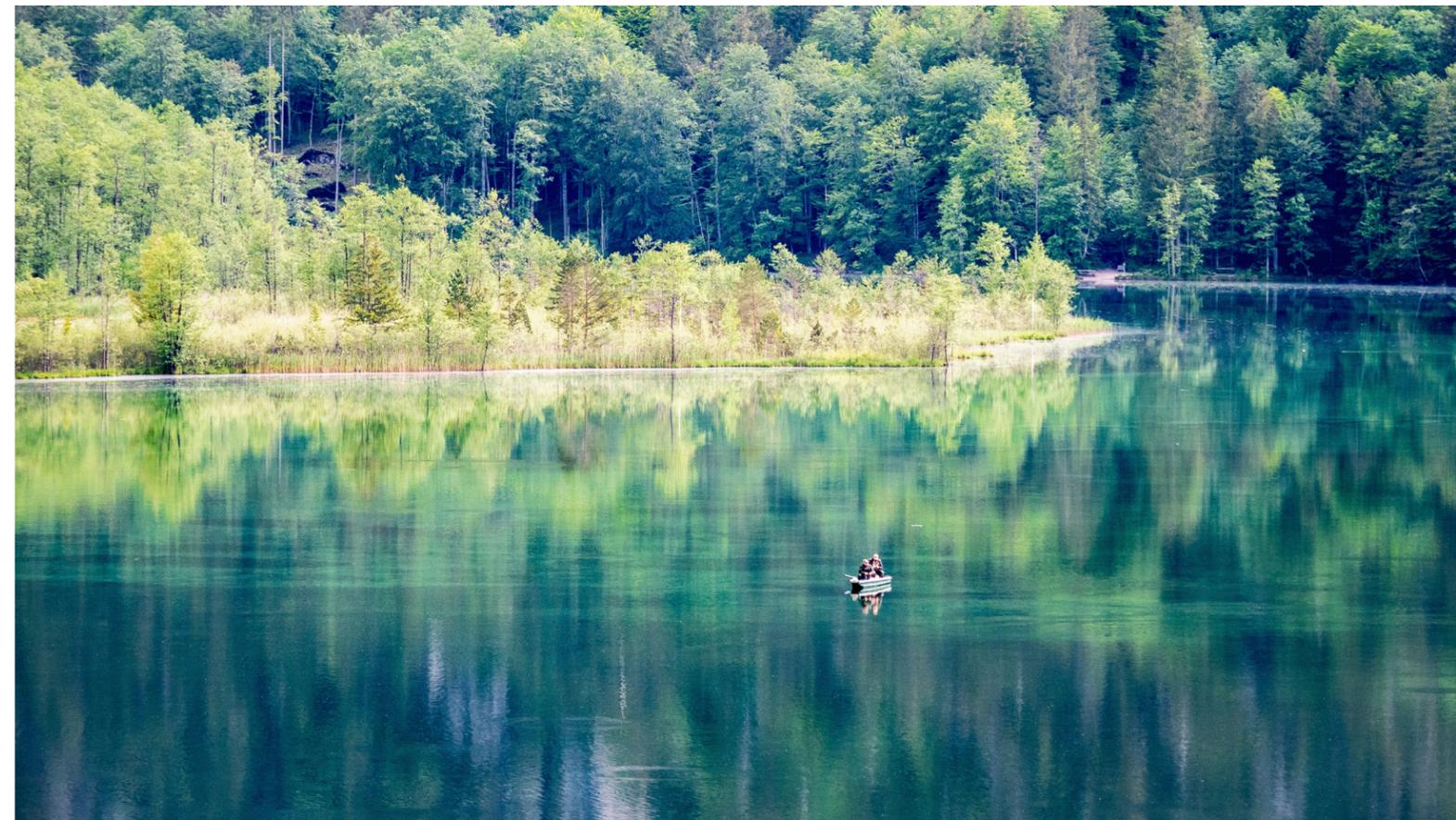
LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

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 2019-2020, nous avons mis à la disposition de nos intervenants une gamme complète d'activités formatrices représentant 3,6 % de la masse salariale en activités de formation.

Le nombre d'heures associées à la formation correspond à 2195 h pour l'année 2019-2020. Les frais totaux de formation se sont élevés à 59 967 \$.



LE MATÉRIEL

Année après année, nous bonifions nos installations de manière à offrir un lieu d'accueil sécuritaire et confortable à la clientèle hébergée ainsi qu'à notre personnel.

Nous avons appris que notre locateur prévoyait vendre ses bâtiments et son terrain dans un avenir proche. Situé au centre de ses installations, L'îlot n'aura pas d'autres choix que de se relocaliser. L'achat de l'emplacement actuel et de tous les bâtiments adjacents n'est pas une option envisageable pour L'îlot. Toutefois, le besoin en espace ($\pm 10\ 000\text{ pi}^2$) et terrain est considérable et la nécessité de s'installer dans des lieux permanents est devenu incontournable. Notre bail se terminant en juin 2023, nous avons débuté nos démarches en ce sens. Outre l'entretien et les réparations nécessaires à la continuité de nos services, dont la réparation pour dégâts d'eau (plomberie et toiture), il n'y a pas eu de travaux immobiliers importants réalisés en 2019-2020.

En 2019-2020 nous avons poursuivi notre collaboration avec la firme Intégratik pour la création de bases de données

clientèle adaptées à nos services. Les bases de données ainsi créées se veulent des outils d'intervention appuyant le travail des intervenants en temps utile. La deuxième phase fut complétée à l'été 2019 faisant disparaître le dossier papier pour la clientèle des services de crise de L'îlot. Le volet de la ligne 24/7 de prévention du suicide sera complété en 2020-2021.



LE FINANCEMENT

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

- Le budget 2019-2020 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. Les ententes de services, établies antérieurement avec l'Agence de santé et services sociaux, se sont maintenues. En octobre 2019, nous avons reçu le financement de l'an deux (2) de l'offre de service 2017-2019 et le financement de l'an trois (3) nous fut remis en mars 2020 suite à des redditions de compte conformes aux attentes. Cette offre mettait l'emphase sur l'harmonisation des services et la connaissance des rôles et différents acteurs sur le plan régional.

L'îlot fut accrédité par le CISSS de Laval en juin 2019 et reconnu admissible au financement du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC). Depuis, les administrateurs ont soutenu les démarches de transfert de fonds provenant des ententes de services en fonds financés à la mission globale. À ce jour, 70 % du financement fut transféré à la mission globale. Les travaux se poursuivent afin d'atteindre 100 %.

Des démarches de financement furent entreprises auprès de la ville de Laval pour le projet de relocalisation de L'îlot. Une demande financière au programme de soutien aux initiatives en développement social a été présentée et acceptée. Nous aurons la possibilité de nous faire accompagner par un chargé de projet et d'autres professionnels durant les deux prochaines années.

L'îlot est accrédité par le Centre de Bénévolat et Moisson Laval et inscrit sur la liste des organismes bénéficiaires du supermarché santé Avril. Une fois par mois, nous nous procurons des denrées alimentaires gratuitement chez ces deux organisations. Ces contributions ont dégagé des sommes qui ont été réinvesties dans le service à la clientèle.

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.

En 2019-2020, la clientèle de L'îlot a encore une fois été choyée grâce aux dons de paniers de Noël par l'ALPABEM, association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental, ainsi que par des dons de café équitable, biologique et exquis du Café Santropol de Montréal.

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



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. Nous offrons un filet de sécurité à la clientèle de l'organisme Carrefour d'Hommes en Changement (CHOC) en période de fermeture. Nous prenons part au protocole Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR) pour prévenir l'homicide conjugal. Nous soutenons les personnes inscrites au programme Sentinelle et Accès-cible-♂ lorsque des personnes vulnérables sont détectées.

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

Organisme désigné dans le cadre de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001) et inscrit dans la trajectoire de services concernant le risque homicide, nous sommes en mesure d'estimer la dangerosité, d'offrir des services auprès de la personne en difficulté ou de guider les policiers et les ambulanciers dans leur décision en contexte de risque immédiat et de refus de collaboration.

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

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

En contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier peut mettre en lien ces personnes avec les intervenants de notre ligne 24/7 de prévention du suicide afin d'estimer la dangerosité, offrir un service spécialisé en ligne et guider l'intervention policière. Cette pratique permet de proposer aux personnes en difficulté des services mieux adaptés tout en évitant la judiciarisation ou le recours inapproprié aux urgences.

Soucieux d'une desserte de services optimale pour la population lavalloise, sans duplication de services, nous avons établi des trajectoires et modalités d'arrimage avec le service 811 "Consultation téléphonique psychosociale 24/7" du CISSS de Laval. La population ayant besoin de services de crise peut, en tout temps, composer le 811 / Info-Social. Ce service répondra aux besoins de la personne ou, lorsque nécessaire, fera référence à nos services. Les services téléphoniques psychosociaux généraux sont assumés par le 811 alors que les services spécialisés de crise et de prévention du suicide sont assumés par L'îlot - Centre de crise et de prévention du suicide de Laval.

En 2019-2020 plusieurs transformations dans l'organisation des services de la direction Santé mentale et dépendance et de celle de la Santé publique ont vu le jour. Les modalités d'accès ont été révisées en conséquence. L'îlot demeure intéressé à soutenir ces transformations et à contribuer à la qualité des soins et des services par notre arrimage et notre implication. Les ententes de collaboration sont vouées à se raffiner dans la prochaine année.

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 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 animant des kiosques lors de colloques ou d'événements publics ou en accompagnant la gestionnaire clinique lors de présentations.

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

- Instance de concertation Santé mentale et dépendance
- Comité portant sur la Primauté de la personne
- Comité pilotage de la Politique régionale de développement social (PRDS)
- Comité des Troubles concomitants / Continuum TP / Programme TP / Équipe dédiée
- Forum de discussion DPJ
- Agrément Canada pour le CISSS de Laval
- Comité organisateur Journée Alliance 2020
- Équipe spécialisée en prévention du suicide
- Comité de lecture / Portrait global lavallois des services de crise pour adultes
- Département de psychiatrie du CISSS de Laval
- Comité Analyse post-événement/Arrimage avec l'hôpital Cité de la Santé
- Comité Santé et bien-être des hommes (SBEH)

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

- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)
- Corporation de développement communautaire de Laval (CDCL)
- Fédération des OSBL d'habitation Laval/Laurentides/Lanaudière (FOH3L)
- Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ)
- Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL)
- Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ)
- Table de Concertation en Violence Conjugale et Agressions à caractère sexuel de Laval (TCVCASL)
- Coalition des organismes communautaires en santé mentale de Laval (COSML)
- Association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental (ALPABEM)

Et plus encore...

- Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR)
- Panelistes experts en implantation du suivi étroit /Comité régional de Montréal en prévention du suicide
- Club de gestionnaires

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

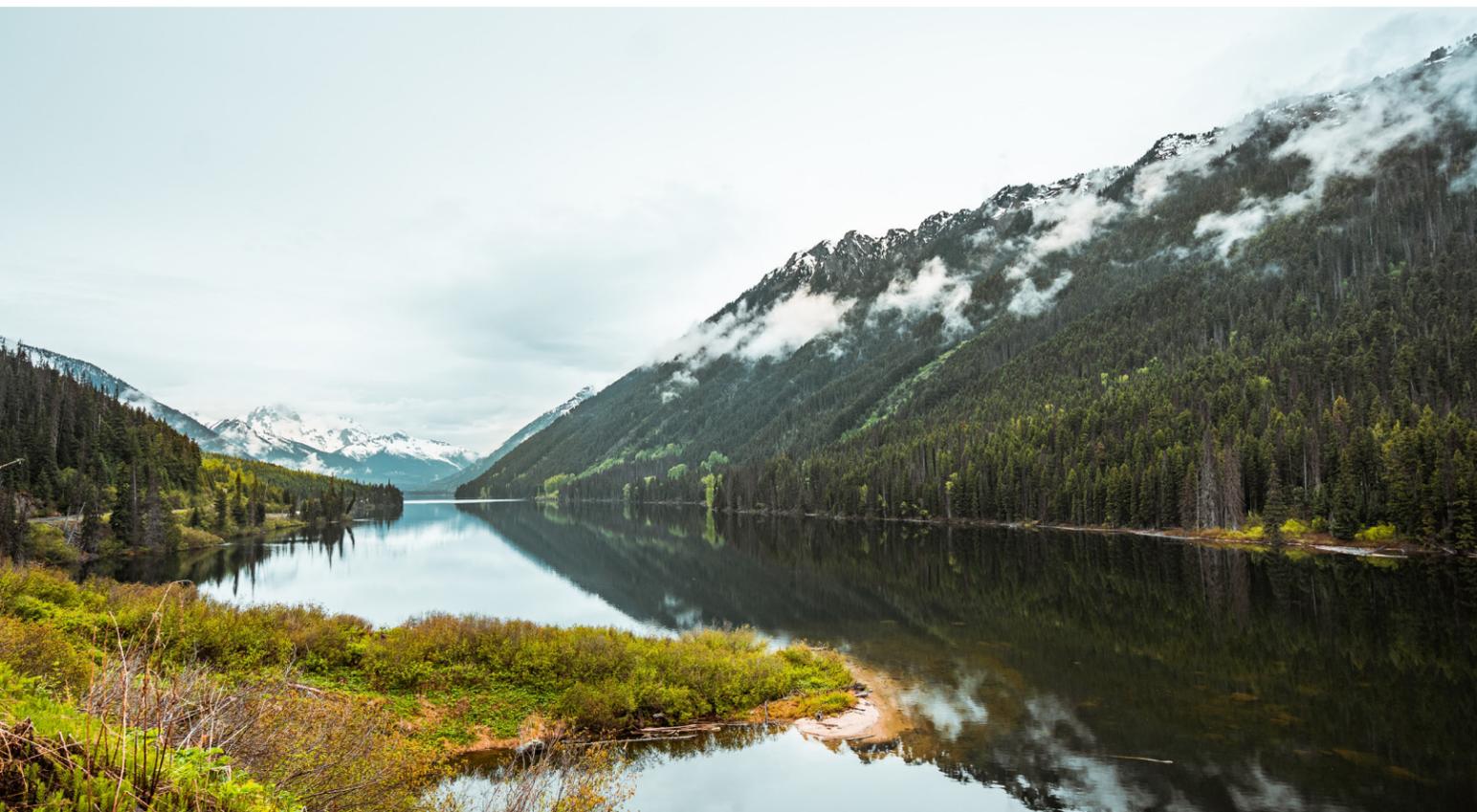
En intervenant en période de crise, L'îlot s'implique afin d'éviter une désorganisation ou un recours à l'hospitalisation, et cherche à faciliter une réintégration dans la communauté d'une clientèle pouvant bénéficier d'un congé hospitalier plus hâtif.

CHEMINEMENT DE LA DEMANDE

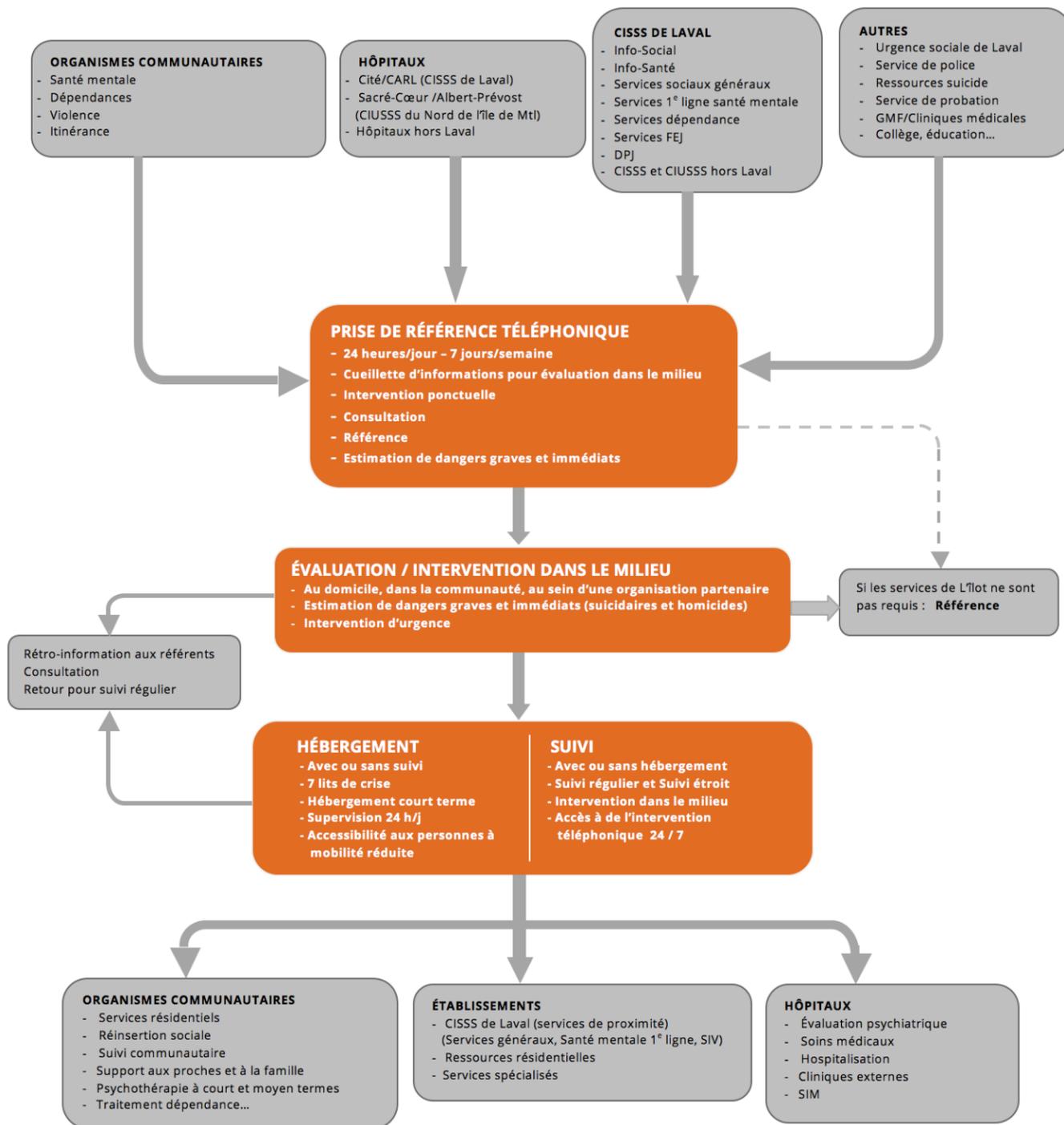
La demande provient d'un intervenant de tout type d'institution en contact avec une personne lavalloise en situation de crise. Celui-ci estime que cette personne a besoin d'une aide rapide, mais ni lui ni ses collègues ne sont en mesure d'y répondre. Il prend alors contact avec L'îlot où un intervenant 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 accompagnera la personne dans nos locaux s'il y a recommandation d'un hébergement de crise et d'un retrait du milieu ou lui remettra le nom de l'intervenant qui assurera l'intervention à domicile pour les sept prochaines semaines ainsi que le numéro de téléphone 24/7 à utiliser en cas de besoin.

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



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

Nous notons que le nombre d'appels reçus des référents a augmenté de 3 % par rapport à celui de l'an passé. Parmi les 1301 demandes d'aide reçues de nos partenaires, il y avait 1 102 demandes de services et 199 autres demandes ayant trait soit à la consultation, à de l'intervention téléphonique ponctuelle ou qui se sont conclues par une référence à des organisations jugées plus appropriées. Parmi les 1 102 demandes de services, il y eut 1 006 nouvelles admissions. Les autres ont été réorientées.

	2018-2019	2019-2020
Appels des référents	1268	1301
Demandes de services à la référence	1009	1102
Demandes de services refusées (réorientées)	43	71
Nouvelles admissions/ouvertures de dossiers		
Admission générale	925	962
Contexte non volontaire	3	5
Suivi étroit	26	31
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité	12	8
Total des nouvelles admissions	966	1006
Demandes pour d'autres services à la référence (Références/accompagnement, consultations/informations, interventions ponctuelles)	259	199

PROVENANCE DE LA DEMANDE D'AIDE

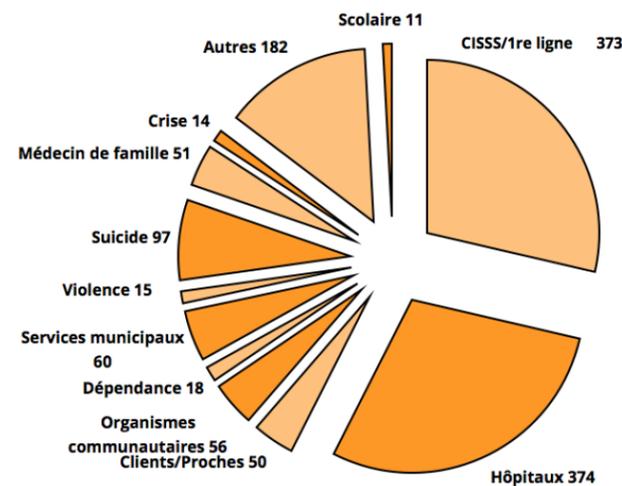
Nous répondons aux demandes de plus de 250 intervenants différents provenant de quelques 40 organisations. Le tableau présenté n'en est que le résumé.

Le nombre de demandes en provenance des services de premières lignes du CISSS de Laval est similaire à l'an dernier. L'on constate une hausse (8 %) des demandes des hôpitaux du territoire provenant principalement de l'hôpital Cité de la santé du CISSS de Laval (+ 10 %). Finalement, les autres organisations ont fait appel à nous comme l'an passé. Les GMF et cliniques médicales continuent de faire appel à nous.

CISSS/Services 1 ^{re} ligne	2018-2019	2019-2020
CLSC	71	54
Info-Social	224	250
Info-Santé	2	3
Guichet d'accès santé mentale	50	36
Autres	16	20
Autres régions	11	10
Total CISSS /Services 1re ligne	374	373

Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord de l'île de Montréal et autres)	2018-2019	2019-2020
Hôpital de la Cité-de-la-Santé	249	273
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	63	55
Autres	34	46
Total hôpitaux	346	374

Autres	2018-2019	2019-2020
Médecine de 1 ^{ère} ligne	68	51
Organismes communautaires	70	56
Services en dépendance	24	18
Services en violence conjugale	19	15
Services municipaux	64	60
Services en prévention du suicide	97	97
Clients/Proches	61	50
Crise (hors Laval)	11	14
Réseau scolaire	22	11
Autres	112	182
Total autres	548	554
Total	1268	1301



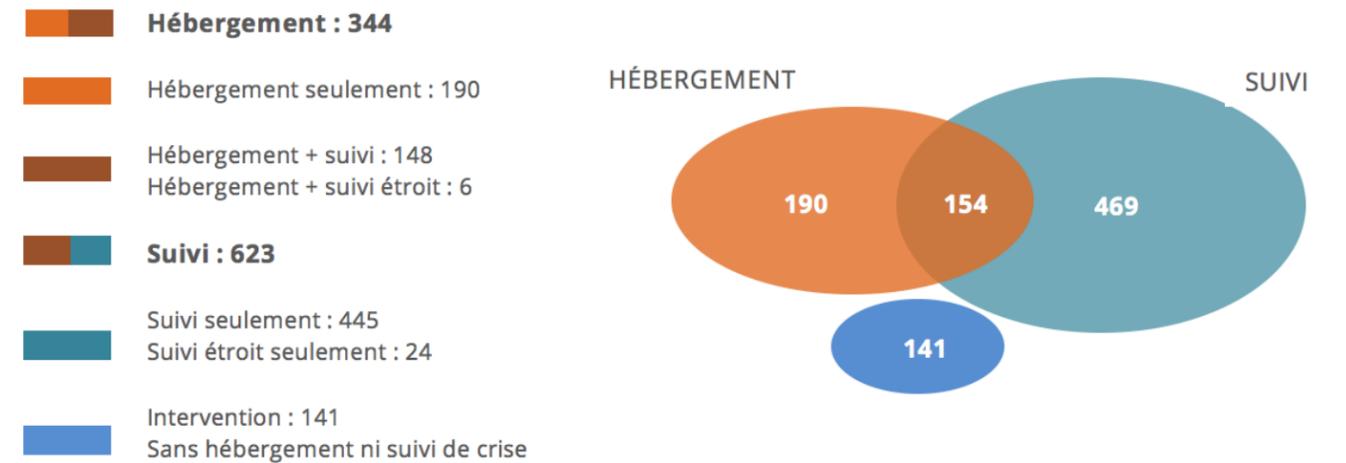
SERVICES RENDUS

Il y eu hausse de 4 % du nombre de nouvelles admissions par rapport à 2018-2019 (1 006 vs 966). À ce nombre, on doit ajouter 102 admissions précédentes ayant été desservies en cours d'année 2019-2020. Durant l'année, 1 108 ententes de services (admissions) ont été traitées.

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'ilot et qui représente une pratique probante en matière de crise puisque la personne continue à cheminer dans son milieu de vie. Après une première intervention en face-à-face (évaluation), certaines personnes sont référées à des services mieux appropriés à leur état ou se sentent suffisamment apaisées pour ne pas avoir besoin de services continus.

En 2019-2020, il y a eu 344 séjours à l'hébergement, dont 154 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 623 épisodes de soins impliquaient des services de suivis externes dont 469 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.

Répartition des services rendus pour l'année 2019-2020



HÉBERGEMENT

L'îlot met à la disposition de sa clientèle un milieu d'hébergement pouvant accueillir sept personnes à la fois (7 lits) et accessible à une personne à mobilité réduite.

Dès l'accueil, le résidant est informé du code de vie à l'hébergement et applique le protocole anti-insectes indésirables. Il est invité à prendre une part active dans l'élaboration de son plan d'intervention tout en se dotant d'un rythme de vie lui donnant les outils pour une réintégration rapide à la communauté. Il demeurera impliqué dans la préparation des repas, dans l'entretien des espaces communs et de sa chambre. À tous les jours, il sera rencontré par des intervenants qui le soutiendront dans ses démarches. Il a accès à un ordinateur et au réseau Internet. Lorsque les saisons le permettent, il bénéficie d'une cour arrière et peut s'adonner au jardinage.

2018-2019

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1821	71 %	290	6,3 jours

2019-2020

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1593	62 %	346	4,6 jours

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2019-2020 a été de 4,6 jours. Le nombre de nuitées a baissé de 13 % par rapport à l'an dernier. Toutefois, le mois de mars 2020 n'est pas représentatif puisque l'hébergement fut temporairement fermé pour cause de pandémie à la Covid-19. De plus, contrairement aux années passées, ce taux d'occupation ne reflète pas totalement les réalités des périodes de pointe. Depuis 2019-2020 nous avons eu à avoir recours à une liste d'attente pour de l'hébergement à de multiples reprises. Cela n'est pas compilé dans l'utilisation de nos lits.

Durant l'année 2019-2020, le nombre de séjours s'est accru de 19 % par rapport à celui de l'année précédente (346 vs 290) et nous avons desservi 293 personnes soit une hausse de 17 % par rapport à l'an passé.

Hébergement	2018-2019	2019-2020
1 séjour	219	254
2 séjours	24	33
3 séjours	5	4
4 séjours	2	-
5 séjours	-	1
9 séjours	-	1
Nombre de séjours durant l'année	290	346
Nombre de personnes différentes hébergées durant l'année	250	293

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 réguliers en 2019-2020 a augmenté par rapport à l'an dernier. L'on constate aussi une hausse des références pour le suivi étroit. L'ensemble des services de suivi s'est accru de 6 % par rapport à la même période l'an dernier.

Nous avons travaillé à préciser les modalités du service de suivi étroit avec nos partenaires en 2019-2020. Notre modèle fut présenté à des gestionnaires des CISSS et CIUSSS de la région de Montréal.

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

2018-2019			
Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
562	55 jours	26	75 jours
2019-2020			
Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
593	51 jours	32	73 jours



LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

PORTRAIT

Les données présentées concernent le nombre de personnes différentes ayant reçu un ou plusieurs épisodes de soins durant l'année (996 personnes).

Le portrait clinique de la clientèle s'alourdisant, l'on constate que le nombre de personnes différentes ayant reçu des services durant l'année 2019-2020 est moins grande que le nombre de nouvelles admissions (1 006) plus les admissions déjà en cours (88). Plusieurs personnes ont donc été admises plusieurs fois durant l'année.

Récurrence des références admises durant l'année	Clients	Admissions
1 admission	830	830
2 admissions	64	128
3 admissions	8	24
4 admissions	6	24
Nombre de nouvelles admissions durant l'année	-	1006
Nombre de personnes différentes admises durant l'année	908	-

La proportion hommes/femmes montre une hausse de 3 % cette année. Elle augmente tranquillement ces dernières années de sorte que, même si généralement les hommes demandent moins d'aide, nous sommes à même de les rejoindre en poursuivant nos liens avec des ressources œuvrant auprès d'hommes vulnérables.

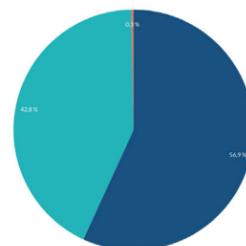
Bien que nos services soient bilingues, les organisations qui font appel à nous sont majoritairement francophones. Par conséquent, nos interventions se déroulent encore en grande partie en français. Nos outils promotionnels sont disponibles en français et en anglais. Nous cherchons à intervenir dans la langue d'usage de la personne en difficulté. Certains de nos intervenants parlent plusieurs langues mais nous avons eu recours à quelques reprises en 2019-2020, à des services d'interprètes.

Bien que la courbe de répartition de la clientèle selon l'âge demeure sensiblement la même année après année, nous observons toutefois quelques variantes. Nous pouvons constater que les personnes de moins de 39 ans ont été moins desservies en pourcentage que l'an dernier et inversement pour les personnes de 40 ans et plus. La tranche d'âge 18-29 ans est de loin la plus admise à nos services.

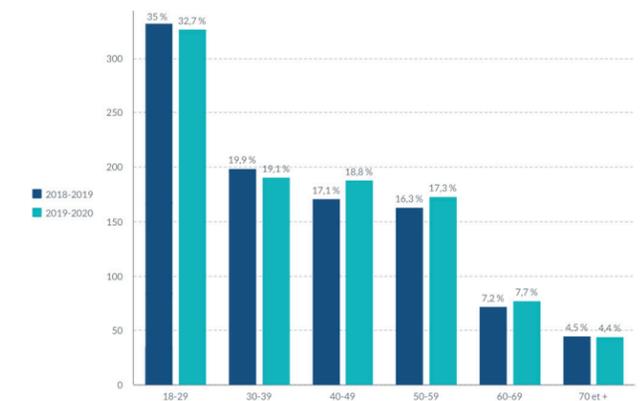
Langue maternelle	2018-2019	2019-2020
Français	998	942
Anglais	65	21
Autres	10	33

Sexe	2018-2019	2019-2020
Femme	607	567
Homme	408	426
Autres	-	3

■ Femmes (56.9%)
■ Hommes (42.8%)
■ Autres (0.3%)



Âge	2018-2019	2019-2020
18-29	355	326
30-39	202	191
40-49	174	187
50-59	165	172
60-69	73	77
70 et +	46	43
Total	1015	996



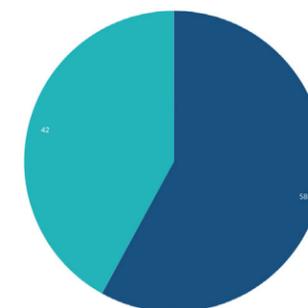
PROFIL CLINIQUE

Au fil des ans, la clientèle de L'îlot s'est complexifiée. Il n'est plus rare d'accueillir une personne avec un diagnostic connu de santé mentale. En 2019-2020, la grande majorité de la clientèle possédait au moins un diagnostic connu. À cela, s'ajoute parfois des problèmes de dépendance et des situations d'itinérance. Les intervenants doivent être outillés pour œuvrer auprès d'une clientèle aux prises avec de multiples problématiques. Nos interventions sont modulées par ces informations afin d'offrir des services des plus adaptés. La proportion de la clientèle ayant des problèmes de dépendance (42 %) a beaucoup augmenté. Notre clientèle sans domicile fixe ou itinérante a été similaire à l'an passé.

Diagnosics rencontrés

Déficience intellectuelle; Schizophrénie; Épisode psychotique; Trouble de la personnalité; Troubles dissociatifs; Dépression; Troubles anxieux; Trouble de l'humeur; Trouble d'adaptation; Stress post-traumatique; Trouble alimentaire; TDAH; Troubles envahissants du développement; Troubles liés aux substances; Autres.

Pourcentage de la clientèle consommatrice



■ Non applicable (58%)
■ Applicable (42%)

Dépendance

Catégorie	2018-2019	2019-2020
Dépresseur	153	348
Perturbateur	123	221
Stimulant	70	158
Jeu	17	11
Surconsommation de médicaments	10	1
Autres	1	4

COMPORTEMENTS

Cette année, l'estimation de la dangerosité lors de l'intervention de crise dans le milieu (évaluation) révèle la présence de manifestations d'éléments de dangerosité chez 92,7 % des personnes rencontrées.

De ces personnes, 48 % avaient déjà effectué une tentative de suicide dans leur vie et 19 % avait fait une tentative pendant la crise qui faisait l'objet de la référence.

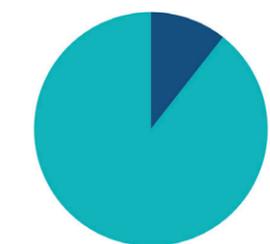
Personnes avec présence de dangerosité



Comportements violents et homicides

La présence de comportements violents ou homicides a été présente chez 10 % de notre clientèle en 2019-2020. 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, volontaire aux services d'aide. En 2019-2020 nous avons eu à intervenir à de nombreuses reprises pour éviter un passage à l'acte homicide dans le 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 traiter la crise et d'éviter le pire.

Personnes ayant des comportements violents



- Applicable (10%)
- Non applicable (90%)

Comportements violents et homicides

	Nombre
Violence verbale	73
Violence physique envers des objets	26
Violence physique envers des personnes	22
Idées homicides	34
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.

	2018-2019	2019-2020
Accidents	0,3 %	0,4 %
Accumulation de stressseurs	28 %	35,2 %
Autre	7 %	9 %
Couple (conflit, rupture...)	25,6 %	20,3 %
Décès d'un proche	2,1 %	3,4 %
Dépendance aux substances	4 %	2,2 %
Douleurs chroniques	1,3 %	0,5 %
Études	1,2 %	0,5 %
Famille	10,1 %	6,9 %
Finance	1 %	1,4 %
Inconnu	1,9 %	0,9 %
Jeu	0,6 %	0,1 %
Justice	1,2 %	1,4 %
Logement	3,1 %	3,6 %
Maladie physique/handicap	1,6 %	2,7 %
Médication (arrêt, changement)	1,6 %	1,1 %
Réseau personnel	0,7 %	1,2 %
Service public	0,1 %	0,4 %
Travail (conflit, perte)	4,3 %	5 %
Victime d'agression	1,2 %	1,6 %
Violence conjugale	2,1 %	1,2 %
Violence familiale et autres	1 %	1 %
Total	100 %	100 %



SERVICE TÉLÉPHONIQUE 24/7 EN PRÉVENTION DU SUICIDE



sujet, nous sommes intervenus auprès de 19 anglophones de leur territoire en 2019-2020.

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

Cette année, 295 appels ont suivi cette voie. Une hausse de 32 % par rapport à l'an passé.

L'ORGANISATION

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

Les statistiques du service de Prévention suicide servent principalement à élaborer des plans d'intervention pour les situations de récurrence. La clientèle pouvant garder l'anonymat, seules les informations sur les catégories d'appelants, les services offerts, le sexe de la clientèle suicidaire, ainsi que sur l'estimation de la dangerosité au moment de l'appel, sont présentées dans ce rapport.

LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE 24/7 EN PRÉVENTION DU SUICIDE

Le ministère de la santé et des services sociaux a développé des standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience pour la ligne provinciale 24/7 d'intervention téléphonique en prévention du suicide 1 866 APPELLE. Ces standards sont appliqués 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 la clientèle anglophone. À ce

Appels partenaires (références) et informations	2018-2019		2019-2020	
	Reçus	Acheminés	Reçus	Acheminés
Autre	34	18	45	14
811- Info Social et Info Santé	21	7	7	5
911 et Police	223	53	295	76
Clinique médicale	8	2	8	-
CISSS de Laval	24	27	27	15
CPS autres régions	26	7	25	6
Informations individus	277	6	262	12
Informations organismes	122	1	124	15
L'îlot	49	89	94	109
Organisme communautaire	26	11	9	2
Réseau scolaire	7	4	12	4
Suicide Action Montréal / Transfert	97	8	104	2
Total	914	233	1012	260

LES INTERVENTIONS

Appels reçus

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a reçu 3 369 appels en 2019-2020 qui représentent une hausse de 8 % du nombre d'appels traités par rapport à l'an dernier.

Provenance

Même si nos services couvrent toutes les catégories d'âge de la population de Laval, ce sont principalement les adultes qui appellent. En 2019-2020, nous sommes toutefois intervenus pour soutenir 69 jeunes en matière de suicide. Les hommes demeurant moins enclins à demander de l'aide par téléphone, L'îlot continue son association avec des projets permettant la détection et le référencement d'hommes en situation de vulnérabilité.

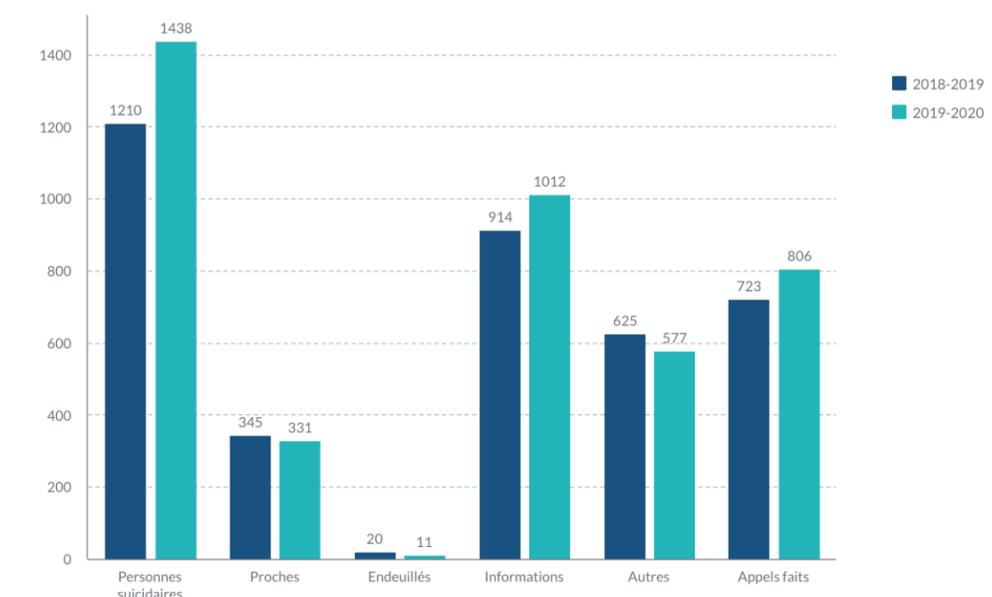
Appels reçus de personnes suicidaires

Sexe	2018-2019	2019-2020
Femme	662	953
Homme	517	453

Appels reçus pour des jeunes suicidaires

	Groupes d'âge								Total
	6-10		11-12		13-14		15-17		
	F	H	F	H	F	H	F	H	
	1	1	7	0	12	3	27	18	
	2		7		15		45		69

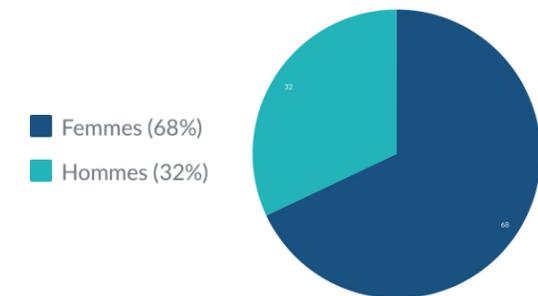
Catégories d'appels



Les personnes préoccupées par le suicide sont des personnes suicidaires, leurs proches, des personnes endeuillées par un suicide ou des intervenants et individus intéressés à en savoir plus sur le sujet afin d'orienter leurs actions ou d'informer. Nous adaptons chacune des interventions en conséquence. L'on constate une hausse de 18 % des appels provenant de personnes suicidaires en 2019-2020. Aussi, 11 % de plus de partenaires et d'individus nous ont rejoints pour une référence, une consultation ou une intervention secondée (ex. Policiers).

Certaines personnes (577) voulant rejoindre d'autres services du CISSS de Laval, L'îlot ou d'autres établissements ont transité par le service Prévention suicide Laval. Ces appels ont l'avantage de donner, de vive voix, réponses à leurs questions.

Outre les appels reçus, nous avons effectué 806 appels durant l'année représentant des suivis auprès de personnes vulnérables, des filets de sécurité, des relances, des signalements ou des appels d'urgence. Cela représente une hausse de 11 % par rapport à l'an passé.



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

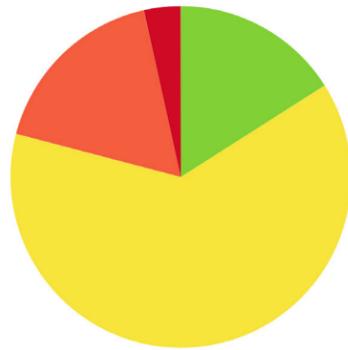
- Planification du suicide
- Tentative de suicide
- Capacité à espérer un changement
- Usage de substances
- Capacité à se contrôler
- Présence de proches
- Capacité à prendre soin de soi

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	2019-2020	Plan d'action
Données inconnues	664	
Absence d'indice de danger	124	Orienter
Indices de danger (danger faible)	488	Référer
Danger grave à court terme	135	Accompagner - Mettre en place un filet de sécurité - Intensifier l'offre de services
Danger grave et imminent	27	Accompagner - Assurer la sécurité immédiate



En 2019-2020, les indices de dangerosité de nos appelants (données connues) étaient présents à 84 % mais, dans la majorité des cas, ils étaient estimés au niveau faible. Pour ces personnes, l'intervention téléphonique permet souvent de réduire les idéations et de les rassurer. Par contre, 162 personnes étaient considérées en danger grave et ont reçu des services rapides permettant de les protéger. Pour 27 d'entre elles, nous avons eu à faire intervenir les services d'urgence alors que nous demeurions en ligne jusqu'à l'arrivée des secours.



LE PLAN D'ACTION 2020-2021

VOLETS

SERVICES

- Adapter les pratiques et mettre en place des mesures de sécurité en lien avec la Covid-19;
- Collaborer au Portrait global lavallois / Crise-Adulte, du CISSS de Laval;
- Voir à la révision et à la contribution optimale de L'îlot à la desserte de services de crise incluant l'application de la Loi-P38.001 dans la région;
- Établir des ententes de collaboration et des 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;
- Développer des ententes de collaboration avec la DPJ (risque suicidaire/risque homicide);

SOUTIEN CLINIQUE

- Consolider l'équipe de direction par l'embauche d'un adjoint-clinique. Élaborer un plan de relève;
- Accroître le personnel de l'hébergement et le soutenir dans l'adaptation des nouveaux procédés en lien avec le déménagement temporaire du service d'hébergement pour cause de Covid-19;
- Consolider les équipes d'interventions;
- Créer et implanter une nouvelle base de données pour le service d'intervention téléphonique 24/7 en prévention du suicide;

ADMINISTRATION

- Poursuivre la saine gestion des finances;
- Maintenir la mise en place des mesures de rétention du personnel;
- Effectuer un exercice de maintien de l'équité salariale;
- Créer un système informatisé de gestion des horaires de travail;
- Développer le membership de l'organisation.

COMMUNICATION

- Promouvoir nos services auprès de la population lavalloise;
- Préparer le 20ième anniversaire de L'îlot;
- Traduire notre site web (anglais).

IMMOBILISATION

- Mettre en place des mesures d'hygiène et de protection en lien avec la Covid-19;
- Mettre en place un service 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;
- Embaucher un chargé de projet pour soutenir les démarches de relocalisation de L'îlot.

FINANCE

- 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 3 ans de financement annuel provenant du CISSS de Laval portant sur la consolidation du service d'aide en situation de crise, faire en sorte d'obtenir la récurrence de ce financement;
- Développer de nouveaux partenaires financiers;
- Effectuer des campagnes de financement principalement pour le projet de relocalisation.

ESPACE D'HUMANITÉ

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

