

**L'îlot – Centre de crise et de prévention du suicide de Laval**

À l'attention du Ministre délégué à la Santé et aux services sociaux

**- Mémoire -**

Produit dans le cadre des consultations publiques sur l'impact de la pandémie sur  
la santé mentale des québécois

Par  
Sylvie Picard, directrice générale  
Catherine Labarre, gestionnaire clinique

Février 2021

## **Brève présentation de L'îlot – Centre de crise et de prévention du suicide de Laval**

L'îlot offre des services d'intervention téléphonique 24/7 en prévention du suicide (1-866-APPELLE) et des services de crise 24/7 dans le milieu à la population lavalloise depuis 2001. Il est le seul centre de crise et de prévention du suicide du territoire et couvre l'ensemble de l'île de Laval.

Son équipe de Prévention Suicide Laval qui offre le service d'intervention téléphonique 24/7 en prévention du suicide (1-866-APPELLE) a traité en 2019-2020 près de 4 175 appels en lien avec le suicide. Ce chiffre représente une hausse de 18 % des appels provenant de personnes suicidaires comparativement à l'année précédente.

En 2019-2020, son service de crise a reçu plus de 1 300 références à ses services, ce qui représente une augmentation de 3 % comparativement à l'année précédente. Il est composé d'une équipe de liaison (réception et traitement des références à nos services, intervention téléphonique 24/7 pour la clientèle en service), une équipe d'évaluation (évaluation de la situation de crise dans le milieu et du risque de passage à l'acte suicidaire et/ou homicide), une équipe de suivi (suivi de crise et suivi étroit) et d'une équipe d'hébergement de crise. Durant l'année, 8 357 appels ont été traités par le service de crise, en plus d'avoir offert 623 suivis et suivis étroits et 344 séjours en hébergement de crise (1 593 nuitées).

L'îlot a une équipe composée de 45 intervenants (équivalent de 30 postes à temps complet et liste de rappel) en plus d'une équipe de direction de 4 personnes (directrice générale, coordonnatrice RH et finances, gestionnaire clinique et adjointe clinique).

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter notre site web, nos rapports annuels détaillés y sont disponibles : [www.lilotcrise.ca](http://www.lilotcrise.ca).

### **Les auteures**

#### ***Sylvie Picard, directrice générale***

Détient un diplôme de 1<sup>er</sup> cycle en psychologie ainsi qu'un Baccalauréat en administration des affaires. Elle débute sa carrière comme intervenante dans les domaines de la dépendance et de la santé mentale, au sein de milieux institutionnels et communautaires. En 1994, elle s'investit à la mise sur pied d'un groupe d'entraide en santé mentale à Laval. Préoccupée par la desserte de services offerts au plus démunis, elle participe à de nombreuses tables de concertation et siège au CA de la Régie régionale (RRSSS) de Laval. En 1999, elle contribue au développement d'un projet pilote visant à implanter un service de crise à Laval. En 2001, elle devient la première directrice générale de L'îlot. Elle fut administratrice du CSSS de Laval pendant 6 ans, impliquée au comité de pilotage de la PRDS et poursuit ses engagements dans le but d'accroître le mieux-être de la population lavalloise.

#### ***Catherine Labarre, gestionnaire clinique***

Détient un Baccalauréat en psychologie et une maîtrise en criminologie, profil intervention. Ses intérêts professionnels sont orientés vers la psychiatrie légale ainsi que l'évaluation et la gestion du risque d'homicide et de suicide. D'abord intervenante dans un centre de crise de Montréal, elle a ensuite pratiqué comme criminologue à l'Institut Philippe-Pinel de Montréal. En 2015, elle est embauchée à L'îlot à titre d'adjointe clinique et depuis 2017 comme gestionnaire clinique. En outre, elle s'investit au sein du Conseil d'administration d'un organisme spécialisé en psychiatrie légale depuis 2013, est formatrice accréditée (RESICQ) à l'intervention en situation de crise depuis 2015 et est co-auteure d'un chapitre de livre portant sur la crise psychosociale (Dans M. Séguin et L. Leblanc (2021), *Intervention en situation de crise et en contexte traumatique* (3<sup>e</sup> édition)).

## Introduction

Dans le cadre des consultations publiques en prévision du prochain plan d'action interministériel en santé mentale, nous avons souhaité vous transmettre ce mémoire afin de vous communiquer certains éléments de notre vision de l'organisation des services en santé mentale, particulièrement en lien avec les centres de crise et de prévention du suicide. Le présent document se veut complémentaire au mémoire du Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ) dont nous sommes membres, tout en offrant un portrait plus spécifique de la région de Laval.

Ce mémoire se veut également porteur de réflexions plus larges en lien avec la place et le rôle des centres de crise et de prévention du suicide dans l'offre de services en santé mentale ainsi que la possibilité d'un travail de collaboration et en complémentarité avec les milieux institutionnels dans les services en santé mentale offerts à la population.

Nous avons tenté de rester succinctes dans l'écriture de ce document et de ne vous présenter que ce qui nous semble être des pratiques innovantes de L'îlot dans son organisation de services et dans le contexte de la crise sanitaire, ainsi que quelques recommandations que nous tenions à vous transmettre. En espérant que cette formule vous sera pertinente.

Si vous souhaitiez en savoir plus sur nos services, nos arrimages et nos collaborations, il nous fera un plaisir de vous répondre, n'hésitez pas à nous contacter.

Bonne lecture!

## Pratiques innovantes de L'îlot depuis ses débuts

Voici une liste de pratiques de L'îlot que nous estimons être innovantes. Ces façons de faire varient dans les autres centres de crise ailleurs au Québec. Pour la région lavalloise, celles-ci ont été profitables pour la population en besoin de services de crise et de prévention du suicide, ainsi que pour nos partenaires du domaine de la santé mentale et d'autres secteurs d'activités :

- Les mécanismes d'accès aux services de crise de L'îlot ont été élaborés d'une manière à assurer une intervention de crise complémentaire et en continuité avec les services offerts par nos partenaires, particulièrement les équipes du CISSS de Laval. Cette façon de faire a également pour objectif de contribuer au désengorgement des urgences. L'accès à nos services passe donc par un arrimage étroit avec nos nombreux partenaires-référents qui proviennent de plus de 40 organisations lavalloises, représentées par plus de 250 intervenants. L'ensemble des lignes d'intervention 24/7 offertes directement à la population ainsi que le service de clavardage de l'AQPS donnent également accès à nos services de crise.
- Dès sa création, L'îlot travaillait étroitement avec Info-Santé. En 2015, L'îlot a participé au Comité de pilotage de l'implantation du service 811 / Info-Social de Laval afin d'assurer son arrimage avec les organismes déjà existants. Depuis, ce service est devenu la porte d'entrée principale pour la population lavalloise nécessitant des services de crise. Des trajectoires et modalités d'arrimage avec ce service sont régulièrement mises à jour afin de maintenir un accès facilité et rapide à nos services de crise. Il est d'ailleurs un des deux référents principaux à notre service de crise. En 2019-2020, Info-Social a fait 250 références à notre service de crise (notre principal référent a été l'Hôpital Cité-de-la-Santé avec 273 références).

- En 2004, L'îlot a ajouté la ligne 24/7 en prévention du suicide (1-866-APPELLE) à ses mandats, en constituant l'équipe Prévention Suicide Laval. Ce regroupement de services au sein de notre organisation multiplie l'expertise, le support clinique, la profondeur de l'intervention et le partage du risque touchant la problématique du suicide. Elle fut une association gagnante à Laval.
- Un mécanisme d'accès aux équipes du CISSS de Laval est établi et régulièrement mis à jour pour la clientèle de L'îlot nécessitant des services complémentaires à l'intervention de crise. La concertation, l'arrimage et la continuité de services s'expriment en amont et en aval de la crise.
- Un suivi étroit peut être offert aux personnes présentant un risque élevé de passage à l'acte suicidaire à la sortie de l'hôpital, référées par un médecin de l'hôpital. Ce service est offert depuis 2010, à même notre service de crise, ce qui permet d'offrir un soutien téléphonique 24/7, l'accès à de l'hébergement de crise et de bénéficier de l'expertise en gestion du risque de passage à l'acte suicidaire des intervenants de crise. En 2019, les auteures de ce mémoire ont été invitées comme conférencières - experts en implantation du suivi étroit offert aux personnes à potentiel suicidaire élevé. La présentation s'adressait aux dirigeants des CISSS et CIUSSS de Montréal, membres du Comité régional en prévention du suicide de Montréal.
- L'îlot est désigné pour l'application de l'article 8 de la Loi P-38.001 depuis 2005. Ceci se fait en collaboration et en concertation avec d'autres partenaires lavallois afin de soutenir les policiers dans l'estimation de la dangerosité liée à l'état mental et la décision d'appliquer cette Loi d'exception. L'expertise des intervenants de crise et en prévention du suicide dans l'estimation et la gestion du risque de passage à l'acte, leur disponibilité 24/7, en plus de leur capacité à se déplacer dans le milieu fait en sorte qu'ils sont rapidement en mesure d'outiller les policiers, en plus d'intervenir de manière fine afin d'éviter la surutilisation de cette Loi, tout en suscitant la collaboration de la personne en crise. Les intervenants de crise et en prévention du suicide sont constamment formés, soutenus et encadrés afin d'intervenir dans ces situations délicates pour le meilleur intérêt de la personne en crise.
- Une entente de soutien 24/7 aux policiers du territoire lavallois leur permet de contacter notre service d'intervention téléphonique en prévention du suicide afin qu'une estimation du risque puisse être faite par un intervenant spécialisé en prévention du suicide et qu'une recommandation pour l'application de la Loi P-38.001 soit faite. Ceci permet une offre adaptée aux besoins de la personne en crise, tout en évitant la judiciarisation et le recours inapproprié aux urgences. En 2019-2020, notre équipe Prévention Suicide Laval a répondu à 295 appels de soutien aux policiers, ce qui représente une hausse de 32 % de ces appels comparativement à l'année précédente.
- Depuis 2013, L'îlot a contribué à l'élaboration de l'outil d'aide à la décision clinique en santé mentale ALLIANCE (<http://alliancesantementale.org/>) afin de soutenir rapidement le médecin de famille confronté à des situations de risque de dangerosité important pour sa clientèle. L'îlot fait partie des services proposés aux médecins de famille confrontés à une situation de dangerosité modérée à élevée. Notre service de crise offre à cet effet une ligne téléphonique dédiée 24/7 pour la médecine familiale et les GMF. Nous participons également aux journées annuelles ALLIANCE afin de promouvoir nos services, notre soutien et collaboration auprès des médecins de famille.

- Des ententes de collaboration ont été établies avec divers programmes lavallois offrant des services de traitement à une clientèle souffrant d'un trouble de la personnalité limite (Jeunes adultes du Centre Jeunesse de Laval, programmes de 1<sup>ière</sup> et de 2<sup>ième</sup> ligne du CISSS de Laval). L'intervention de L'îlot est complémentaire à celle des équipes traitantes et vise à soutenir, 24/7, la reprise de contrôle sur les comportements autodestructeurs pouvant nuire à la santé et la vie de la personne souffrant d'un trouble de la personnalité. Un cadre clinique, basé à la fois sur les meilleures pratiques d'intervention auprès de personnes souffrant d'un trouble de la personnalité et sur celles liées à l'intervention en situation de crise, a été élaboré par l'équipe de gestion clinique de L'îlot afin de bien répondre aux besoins de cette clientèle. Une programmation officielle, référant à la littérature scientifique pertinente, est d'ailleurs en cours d'élaboration en réponse à la demande accrue de services de cette clientèle.
- L'îlot contribue de manière active au Protocole d'Arrimage-Groupe d'Intervention Rapide (A-GIR). Ce Protocole permet la concertation entre différents partenaires impliqués dans l'intervention auprès des personnes en contexte de violence conjugale et en situation de risque élevé d'homicide conjugal. L'îlot s'implique dans l'organisation des services, participe aux rencontres cliniques de concertation et intervient principalement auprès des hommes à risque de commettre un homicide conjugal et/ou un suicide. D'ailleurs, L'îlot a participé lors d'un reportage de Céline Galipeau (*Ces femmes qu'on tue : Faire la lumière sur les féminicides*, présenté à Radio-Canada le 3 mars 2020) à l'illustration d'une cellule de concertation A-GIR qui regroupe des partenaires lavallois, ainsi qu'à l'entrevue sur le même thème de Sylvain Desjardins (*AGIR contre les féminicides*, publié sur le site de Radio-Canada le 7 mars 2020). La rapidité de l'intervention des centres de crise, sa mobilité et son expertise dans l'estimation et la gestion du risque de passage à l'acte suicidaire et homicide font des centres de crise des partenaires importants dans la prévention de l'homicide conjugal.
- L'îlot est inscrit depuis 2010 dans la trajectoire de services concernant le risque d'homicide. Notre organisme est désigné afin d'offrir des services aux personnes présentant un risque élevé de passage à l'acte homicide, volontaires à recevoir des services. En 2019-2020, 10 % de la clientèle de notre service de crise nous a été référée en lien avec des comportements violents liés à une situation de crise. De celles-ci, 34 personnes nous ont été référées en lien avec des intentions homicides.
- Soutien au programme Sentinelle par un accès 24/7 à notre équipe de Prévention Suicide Laval aux Sentinelles et aux personnes détectées à risque de passage à l'acte suicidaire.
- Soutien clinique 24/7 aux organismes communautaires et institutionnels confrontés à des situations de crise et de risque suicidaire, via notre ligne 1 866-APPELLE et notre ligne de référence aux services de crise.
- Participation et implication continue à différentes tables et comités de concertation intersectoriels de Laval.

### **Pratiques innovantes de L'îlot depuis le début de la pandémie**

En plus d'avoir maintenu nos pratiques précédemment présentées, la période de pandémie a de nouveau démontré la capacité de L'îlot à s'adapter et à travailler en collaboration avec le réseau public. Dès l'annonce de l'état d'urgence, nous avons sans tarder mis en place des mesures sanitaires répondant aux orientations de la Santé publique et ce, sans rupture de services. Dans ce contexte

nouveau, nos forces se sont jointes à celles du CISSS de Laval et autres partenaires afin de maintenir nos services actifs et toujours aussi accessibles à la population lavalloise.

Les locaux de notre organisme communautaire étant trop exigus pour maintenir une distanciation sociale adéquate en contexte pandémique, dès la fin du mois de mars nous avons été en communication avec le CISSS de Laval afin de discuter de ces défis et de notre intérêt à maintenir nos services ouverts, sans diminution de l'offre. Celui-ci a rapidement proposé de nous soutenir afin de relocaliser temporairement notre service d'hébergement de crise. Le 6 avril, il nous a confirmé avoir établi une entente avec le propriétaire d'un Motel acceptant de nous louer des chambres. Notre équipe de direction s'est alors rapidement organisée afin de déménager l'ameublement, le système informatique avec base de données, la téléphonie et embaucher du personnel (équipe de nuit doublée pour répondre aux besoins de la clientèle de manière sécuritaire) afin de rendre ce nouveau lieu opérationnel dès le 9 avril.

Le 9 avril, notre équipe d'hébergement s'installait dans ses nouveaux locaux temporaires et des clients en détresse étaient accueillis pour un séjour en hébergement de crise. Dès la première semaine, nos 7 lits de crise étaient occupés, témoignant du besoin alors présent. L'efficacité et la capacité d'adaptation de L'îlot furent remarquées.

Depuis le 30 novembre 2020, notre service d'hébergement de crise a déménagé à nouveau dans un lieu plus adéquat. L'accès au nouveau bâtiment, l'aménagement des espaces répondant à nos besoins, l'accès aux services techniques (téléphonie, internet, télévision), sanitaires et de traiteurs furent possibles grâce à la contribution organisationnelle et financière du CISSS de Laval, de Centraide et de la Ville de Laval. Devant maintenir l'ensemble des frais courants habituels, L'îlot ne pouvait déboursier seul ces frais additionnels sans le support financier de ces partenaires. Ce deuxième déménagement étant associé à la mise en place d'un refuge d'urgence en itinérance, notre efficacité, toujours remarquable, a permis de mettre en commun nos forces et d'accélérer les démarches.

Cette relocalisation de notre service d'hébergement de crise depuis le début de la pandémie nous a permis d'offrir 189 séjours, pour un total de 838 nuitées. Il n'y a eu aucune interruption de notre service d'hébergement et nous avons pu maintenir une disponibilité de 7 lits de crise pour notre région afin de répondre aux besoins de la population lavalloise. Ceci n'aurait pas été possible sans la collaboration et la contribution du CISSS de Laval, ainsi que sa reconnaissance de l'importance des services de crise et de prévention du suicide.

La relocalisation de notre service d'hébergement a également permis aux autres services de L'îlot de demeurer actifs, sans interruption ou diminution de leurs offres de services :

- Nos services téléphoniques en prévention du suicide (1-866-APPELLE) et en intervention de crise sont restés actifs.
- Notre équipe mobile (suivi de crise, suivi étroit et évaluation) s'est adaptée aux mesures d'urgence sanitaire :
  - En faisant davantage de rencontres au téléphone, plutôt qu'en face-à-face, et en augmentant la fréquence des contacts avec la clientèle en détresse.
  - Les chambres normalement dédiées au service d'hébergement ont été réaménagées afin de permettre des rencontres en face-à-face avec la protection d'un plexiglass.
  - En maintenant certains déplacements dans le milieu de la personne en situation de crise (intervention de type *reaching out*), avec les mesures de protection nécessaires, afin d'aller à la rencontre de personnes en détresse importante, à risque de désengagement et présentant un risque élevé de passage à l'acte suicidaire et/ou homicide.

## Recommandations pour le prochain plan interministériel en santé mentale du Québec

Considérant notre expérience et les différents défis actuels, nous souhaitons formuler certaines recommandations en vue du prochain plan interministériel en santé mentale :

- Reconnaître la contribution des centres de crise et de prévention du suicide à l'offre de services en santé mentale.
- Inclure les centres de crise et de prévention du suicide dans les différentes décisions ayant un impact sur l'offre de services en santé mentale de leur région et les trajectoires de services afin de favoriser l'inclusion et la contribution de l'ensemble des acteurs importants de ce domaine.
- Inclure les centres de crise et de prévention du suicide dans le développement, la mise en place de nouveaux services en santé mentale et la desserte de services. Ceci permettrait de mettre à contribution l'expertise développée par ces centres depuis leurs 35 ans d'existence au Québec.
- Inclure les centres de crise dans les trajectoires régionales d'organisations de services comme partenaire spécialisé essentiel afin de faciliter l'accès aux services en santé mentale de la région. Un tel mécanisme pourrait favoriser les partenariats et la collaboration entre les différentes organisations et éviter les bris de services pour la clientèle dans le besoin. Par exemple, identifier les centres de crise comme étant un partenaire privilégié du GASMA afin que des références directes, sans intermédiaire, puissent y être faites de manière fluide.
- Soutenir le développement des centres de crise et de prévention du suicide en les reconnaissant comme des partenaires spécialisés essentiels et complémentaires au 811 / Info-Social.
- Favoriser l'établissement d'une vision égalitaire entre la contribution des centres de crise et de prévention du suicide, et le réseau public. Ceci permettrait de consolider les liens de collaboration et de partenariat.
- Promouvoir les centres de crise et de prévention du suicide auprès de la population afin que celle-ci les connaisse et sache s'y référer au besoin.
- Développer la place des centres de crise et de prévention du suicide auprès des différents intervenants de première ligne (policiers, ambulanciers) afin de soutenir leurs interventions auprès des personnes en détresse et dans l'application de l'article 8 de la Loi P.38-001.
- Agir dans une optique de consolidation des services de crise existants avant de créer de nouvelles équipes dans le réseau public ou dans le privé (à but lucratif), qui parfois dédoublent ce qui est déjà fait par les équipes de crise du milieu communautaire. Les centres de crise en fonction sont présents, disponibles et prêts à agir en collaboration avec ses partenaires des milieux communautaires et institutionnels.
- Soutenir et favoriser des arrimages plus étroits entre les centres de crise, la recherche et les milieux universitaires. Ceci pourrait permettre une meilleure visibilité et reconnaissance de l'expertise développée en intervention de crise et en prévention du suicide au Québec.
- Mettre de l'avant une approche intégrée, de type bio-psycho-sociale, afin de poursuivre les efforts visant à ne pas surmédicaliser la santé mentale et à reconnaître l'apport d'approches complémentaires dont celle des centres de crise et de prévention du suicide.

- Supporter le développement et l'implantation de programmes spécifiques aux clientèles en situation de crise, au sein des organisations déjà existantes. Le suivi étroit, tel qu'implanté à L'îlot, en est un bon exemple. Ce service est maintenant entièrement intégré aux pratiques de notre service de crise et fait partie à part entière de notre offre de service.
- Soutenir les milieux cliniques dans le développement de programmes intégrant les pratiques d'intervention de crise et les bonnes pratiques auprès de clientèles cibles (par exemple, officialiser, à même les services de crise existants, la mise en place d'un programme structuré d'intervention de crise dédié aux personnes présentant un profil de trouble de la personnalité, grandes utilisatrices des services de crise et des urgences hospitalières).
- Stabiliser le financement des centres de crise en favorisant un financement à la mission globale du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) plutôt que par ententes de services. Un centre de crise fonctionne en synergie au sein de ses équipes comme auprès de ses partenaires. Tous les maillons de son fonctionnement sont inter-reliés. Un financement pérenne est essentiel.
- Transférer rapidement les fonds dédiés à la santé mentale pouvant consolider et accroître le développement des centres de crise, dans le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC). Avec la disparition des Agences de santé et services sociaux qui agissaient comme des «agents neutres» dans la gestion du financement des services du réseau public et de ceux des centres de crise et de prévention du suicide, le financement de nos services est apparu fragilisé. Le financement alloué aux services de santé mentale est géré par les CISSS et CIUSSS, et demeure à l'intérieur de leurs murs. Le financement à la mission des centres de crise et de prévention du suicide n'a aucune chance d'être bonifié à la hauteur des besoins. Un transfert des fonds de développement en santé mentale au PSOC par entente spécifique pourrait être une option envisageable avec un transfert à la mission globale après 3 ans de démonstration du rendement attendu.
- Rehausser le financement à la mission globale afin de permettre aux centres de crise et de prévention du suicide :
  - D'offrir un salaire concurrentiel au réseau public et des conditions de travail équivalentes qui permettraient une meilleure rétention de son personnel (selon [www.avenirensate.gouv.qc.ca](http://www.avenirensate.gouv.qc.ca), un diplômé universitaire en travail social doit s'attendre à un salaire minimum de 25,25 \$ et maximum 45,22 \$. Nos intervenants bacheliers font au minimum 20 \$ et au maximum 25 \$) ;
  - De consolider les services de crise déjà en place ainsi qu'une approche de proximité de type *reaching out* ;
  - D'augmenter l'offre de services de crise déjà existante ;
  - De bonifier la formation interne et la supervision de son personnel faisant face à des situations cliniques de plus en plus complexes.

## Conclusion

Le travail en collaboration et en complémentarité fait partie des valeurs et des racines de L'îlot. Nous existons afin de contribuer au bien-être collectif et continuerons de travailler dans cette voie. Nous sommes un acteur clé dans l'organisation des services de santé mentale de notre région et pensons faire une différence dans la desserte de services. Inclure nos recommandations dans le prochain Plan d'action interministériel en santé mentale permettrait de consolider nos assises, de se sentir appuyés et reconnus par le ministère, nos partenaires et la population. Les centres de crise et de prévention du suicide offrent des services à la population depuis plusieurs années avec le souci constant de toujours faire mieux pour répondre à la demande croissante.

Nous estimons que les services en santé mentale ont été sous financés au Québec depuis toujours. La pandémie a accentué les besoins en santé mentale et mis la lumière sur l'importance des services à maintenir et à déployés en cette matière. Le monde médical ne peut, à lui seul, tout régler. Les « anges gardiens » ne sont pas tous dans les hôpitaux. Ils sont aussi dans les groupes communautaires, les banques alimentaires, les centres de crise et de prévention du suicide... C'est ensemble que l'on peut soutenir une bonne santé mentale d'une population, en cessant de travailler en silo et en reconnaissant l'apport de l'autre.

Les centres de crise et de prévention du suicide sont présents et disposés à mettre à contribution leur expertise et leur savoir-faire pour répondre aux besoins en santé mentale et ce, arrimés avec l'ensemble des services de leurs territoires. Nous souhaitons que le Ministère de la santé et des services sociaux fasse appel à nous, organisations à but non lucratif s'assurant année après année de répondre en tout point aux standards ministériels d'accessibilité, de qualité, de continuité, d'efficacité et d'efficience des services offerts.

Ne nous oubliez pas!

Merci pour votre lecture et l'attention portée à ce mémoire.



---

Sylvie Picard, directrice générale  
Tél. : 450-629-7153, poste 234  
[ilot\\_direction@videotron.ca](mailto:ilot_direction@videotron.ca)



---

Catherine Labarre, gestionnaire clinique  
Tél. : 450-629-7153, poste 221  
[ilot\\_gest.clin@videotron.ca](mailto:ilot_gest.clin@videotron.ca)