



**REGROUPEMENT DES
SERVICES D'INTERVENTION DE
CRISE DU QUÉBEC**

Rapport d'activités
2020-2021

Rédaction

Le conseil d'administration du RESICQ

Production

Le Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec, mai 2021

Dans le présent document, la forme masculine est utilisée sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
MISSION DU REGROUPEMENT	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
VIE ASSOCIATIVE.....	7
ASSEMBLÉES DES MEMBRES	7
COMITÉ FORMATION	9
COMITÉ REPRÉSENTATION	13
COMITÉ COMMUNICATION.....	15
CONCLUSION	17
MEMBRES DU REGROUPEMENT.....	18
ANNEXES- Mémoire/Portfolio/Site web/Rapports médias.....	19

MOT DE LA PRÉSIDENTE

La dernière année a été marquée par une crise sanitaire exceptionnelle qui a eu un impact majeur sur la population et l'ensemble des travailleurs en santé et services sociaux.

Les centres de crises du Québec n'ont pas été épargnés et les impacts se sont vite fait sentir dans nos organisations. Que ce soit dans la gestion des équipements de protection individuelle, l'adaptation de notre offre de service et la transformation de nos locaux afin de respecter les mesures d'hygiène et de distanciation physique, la gestion de la hausse des demandes et de l'intensité des crises ainsi que le stress chez nos intervenants et la pénurie de personnel. Certains centres ont même dû gérer des éclosions de COVID à l'interne et ont dû se résoudre à fermer momentanément leur service d'hébergement de crise.

Les défis ont été grands et ont fait appels à toutes nos ressources et notre expérience pour la gestion au quotidien.

Votre regroupement a été présent dès le début avec la mise sur pied d'une cellule de crise afin de vous soutenir et rendre accessible des outils de gestions nécessaires afin de relever ce défi exceptionnel.

Le conseil d'administration du RESCIQ s'est mobilisé afin de répondre aux nombreuses demandes des médias et a profité du momentum afin de faire connaitre davantage les services d'intervention de crise à la population.

Nous nous sommes positionnés comme un acteur incontournable et crédible en santé mentale et avons fait des avancées politiques en développant une collaboration avec le MSSS qui, nous le souhaitons, sera durable et productive et nous apportera la reconnaissance que nous méritons.

Nous ne pouvons passer sous silence l'incroyable capacité d'adaptation de nos équipes d'intervenants qui ont fait preuve de professionnalisme et d'ouverture tout au long de l'année. Notre personnel majoritairement composé de femmes avait, en plus de la charge mentale reliée au défi de la gestion familiale, à relever les nombreux défis de l'intervention de crise en période de crise. Nous vous remercions tous individuellement.

Malgré la lueur d'espoir qui pointe à l'horizon, nous ne pouvons prédire la fin de cette pandémie mondiale. Notre engagement demeure présent à vous accompagner et vous soutenir le mieux possible et nous sommes convaincus qu'ensemble nous saurons passer à travers cette crise.

Bonne lecture,



Roxane Thibeault
Présidente, RESICQ

MISSION DU REGROUPEMENT

Le regroupement a pour mission de regrouper, représenter et soutenir les centres d'intervention de crise du Québec. Les services d'intervention de crise sont : ligne téléphonique d'intervention et de soutien, hébergement de crise et intervention de crise dans la communauté.

Buts et Objectifs

- Concerter et mobiliser les organismes membres de la Corporation en lien avec l'offre de services des centres d'intervention de crise.
- Représenter, promouvoir et défendre les intérêts des membres de la Corporation auprès des instances concernées.
- Faire connaître les services, les pratiques et l'expertise des centres d'intervention de crise.
- Promouvoir des pratiques communautaires et alternatives en intervention de crise ayant pour fondement la primauté de la personne, la continuité, la cohérence et la qualité de l'intervention offerte par les membres.
- Enrichir les pratiques d'intervention de crise à l'aide de différents moyens tels que des formations, conférences ou autres.
- Favoriser des échanges de services, de soutien et d'information entre les membres.
- Œuvrer pour que la population du Québec ait accès à des services des centres d'intervention de crise.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le RESICQ a été administré par un conseil d'administration qui a assumé son rôle d'administrateur durant l'année. En voici sa composition :

<p>Roxane Thibeault • Présidente Centre d'intervention de crise et de prévention du suicide La Maison sous les arbres, Châteauguay</p> <p>Guillaume Le Moigne • Vice-président Centre de crise Le Transit, Montréal</p> <p>Sylvie de la Boissière • Trésorière Centre d'intervention de crise - Association IRIS, Montréal</p> <p>Hugues LaForce • Secrétaire Centre d'intervention de crise Tracom, Montréal</p>	<p>Louis-Marie Bédard • Administrateur Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-Saint-Laurent, Rimouski</p> <p>Steve Bouthillier • Administrateur Le Passant, Maison d'hébergement pour personnes en difficulté, Granby</p> <p>Alexandra Laliberté • Administratrice Centre de crise et de prévention du suicide Le Tourmant, Grand Suroît, Montérégie Ouest</p>
---	--

Le RESICQ n'a pas de permanence pour son fonctionnement régulier et pour mener à bien sa mission. Pour chaque membre du CA, leurs responsabilités d'administrateur du RESICQ viennent donc s'ajouter à leur fonction de directeur à temps plein d'un centre d'intervention de crise. Plusieurs d'entre eux participent également à des comités de travail. Ainsi, sans leur dévouement et les nombreuses heures de travail qu'ils ont consacrées aux activités du regroupement, ce rapport d'activités 2020-2021 ne rendrait sûrement pas compte d'autant d'actions réalisées dans le but de faire avancer la cause des centres de crise au Québec.

Nombre de rencontres du conseil d'administration d'avril 2020 à mars 2021 :

En raison de la pandémie, toutes les rencontres du conseil d'administration ont eu lieu par visioconférence.

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, il y a eu treize (13) réunions du conseil d'administration :

Dix (10) rencontres régulières :

23 avril 2020	14 mai 2020	4 juin 2020	29 juin 2020
17 septembre 2020	24 septembre 2020	19 novembre 2020	21 janvier 2021
17 février 2020	18 mars 2021		

Une (1) rencontre par courriel : 20 mai 2020

Deux (2) rencontres extraordinaires :

8 octobre 2020 : nomination des officiers du CA;

10 décembre 2020 : questions urgentes

Cette année, en plus des rencontres du conseil d'administration, les administrateurs ont travaillé en comités pour faire avancer les dossiers du RESICQ.

Réunions des comités de travail

En plus des réunions du CA, les administrateurs travaillent souvent au sein d'un ou plusieurs comités de travail. Ces comités sont créés par le CA, en fonction des besoins et des priorités du regroupement, et ce, pour une période et pour des buts déterminés. Ils traitent des objets pour lesquels ils sont formés et relèvent du CA à qui ils doivent faire rapport sur demande. Les comités de travail ne sont pas décisionnels.

Les comités de travail réguliers sont :

- Comité *Formation*
- Comité *Représentation*
- Comité *Communication*

Réunions de la cellule de crise

En raison de la situation exceptionnelle vécue cette année, le CA a décidé, suite à l'annonce de l'état d'urgence sanitaire par le gouvernement, de former une cellule de crise afin de soutenir les membres du regroupement et de les aider à traverser cette crise pandémique sans précédent.

Dans un souci d'efficacité au plan de la coordination, le CA a confié l'animation de la cellule de crise à une conseillère en ressources humaines.

La cellule a été très active pendant dix (10) semaines, soit de la semaine du 23 mars à celle du 29 mai 2020. Durant cette période, les membres de la cellule se sont réunis par visioconférence pratiquement tous les jours. Ces nombreuses réunions ont servi à :

- faire le point sur l'état d'urgence sanitaire;
- prendre connaissance des directives gouvernementales et à mesurer leurs impacts sur la gestion des ressources humaines et sur l'offre de service des membres;
- déterminer les besoins d'information des membres et à valider les documents à leur transmettre afin de les soutenir et de les rassurer dans la prise de décision;
- identifier les manques au niveau de l'information disponible et à produire de la documentation pour fournir des éclaircissements sur différentes questions.

VIE ASSOCIATIVE

MISE EN CONTEXTE

Les membres du RESICQ ont précisé leurs attentes à l'endroit du CA du regroupement. En 2020-2021, le CA a poursuivi la réalisation du plan d'action élaboré à partir des aspirations des membres recueillies en 2019-2020.

Développer des moyens pour faire reconnaître les centres de crises par le réseau afin de démontrer notre qualité de services :

- Se faire entendre par les décideurs
- Défendre l'alternative pour la population
- Développer encore plus le pouvoir d'influence

Développer les communications du RESICQ

- Maintenir le lien avec les centres d'intervention de crise au-delà des rencontres des membres

Poursuivre notre investissement dans la vie associative

- Une formation par année aux membres
- Colloque
- Développer le membership

Au cours de la dernière année, le conseil d'administration a aussi pris en compte et répondu à différentes demandes ponctuelles de soutien de la part des membres du regroupement.

ASSEMBLÉES DES MEMBRES

Le RESICQ regroupe **20 membres réguliers** et **1 membre affilié** offrant des services d'intervention de crise dans la majorité des régions administratives de la province de Québec.

En raison de la pandémie, toutes les assemblées des membres ont eu lieu par visioconférence cette année.

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, il y a eu quatre (4) assemblées des membres :

Trois (3) assemblées régulières :

14 mai 2020 8 octobre 2020 21 janvier 2021

Une (1) assemblée générale annuelle:

8 octobre 2020

Au RESICQ, la tradition veut que chaque assemblée des membres débute avec un tour de table au cours duquel ceux-ci partagent leurs préoccupations régionales ou locales. Cette mise en commun se révèle un exercice pertinent, car il permet de faire un état de situation pour chaque territoire et offre une vision plus juste de la situation générale des services d'intervention de crise au Québec. Les membres échangent aussi sur leur réalité de gestionnaire et s'offrent du

soutien en mettant en commun leur expérience au bénéfice de tous. Cette générosité crée une solidarité importante, une valeur essentielle pour notre regroupement. Cette année, les assemblées des membres ont donné lieu aux discussions, aux prises de position et aux décisions suivantes :

Assemblée régulière des membres du 14 mai 2020

- Nouvelles des régions (tour de table)
- État de situation sur la pandémie
 - Échange sur les attentes des membres à l'endroit de la cellule de crise
 - Discussion sur l'annonce d'un fonds d'urgence de 31 millions
- Comité Communication :
 - Bilan sur la stratégie de communication du regroupement
 - Partage de la stratégie de communication pour une visibilité accrue

Assemblée régulière des membres du 8 octobre 2020

- Nouvelles des régions (tour de table)
- État de situation sur la pandémie
 - Échange sur les impacts de la pandémie sur la gestion des ressources humaines, les coûts financiers et les différents programmes gouvernementaux d'aide d'urgence
- Appel de collaboration de l'Association québécoise de prévention du suicide dans le cadre de la stratégie numérique en prévention du suicide :
 - Résumé de la rencontre avec des représentants de l'AQPS
 - Échange sur l'appel de collaboration et décision favorable des membres
 - Préparation d'un mémoire du RESICQ à remettre au MSSS

Assemblée régulière des membres du 21 janvier 2021

- Nouvelles des régions (tour de table)
- État de situation sur la pandémie
 - Échange autour de l'accès à la vaccination pour les intervenants
- Comité Représentation :
 - Résumé de la rencontre avec la conseillère politique au MSSS
 - Participation à titre d'observateur aux consultations du MSSS pour le prochain plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM)
 - Préparation d'un mémoire du RESICQ à remettre au MSSS
- Comité Communication :
 - Retour sur l'article rédigé par le RESICQ et paru dans les grands quotidiens numériques (Le Soleil, La Presse, Le Journal de Québec et Le Journal de Montréal)
 - Mise à jour de la stratégie de communication

Assemblée générale annuelle des membres du RESICQ du 8 octobre 2020

- Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 27 mai 2019
- Présentation et adoption des États financiers 2019-2020
- Présentation du rapport d'activités 2019-2020
- Élections des membres du conseil d'administration

COMITÉ FORMATION

Objectif du comité :

Voir au déploiement stratégique et organisationnel concernant la Formation provinciale sur l'intervention de crise dans le milieu 24/7.

Composition :

Roxane Thibeault • Hugues LaForce •
Sylvie de la Boissière

FORMATION PROVINCIALE SUR L'INTERVENTION DE CRISE DANS LE MILIEU 24/7

MISE EN CONTEXTE

À la demande du Regroupement des services d'intervention de crise du Québec (RESICQ), une formation de formateurs à l'intervention de crise a été développée afin de mieux guider le travail des intervenants de première ligne au Québec. Cette formation propose une conception de la crise en fonction d'une typologie permettant de mieux différencier les types de crises et leurs modes d'interventions spécifiques. Elle a été conçue conjointement avec les chercheuses de l'Université du Québec en Outaouais : Monique Séguin, Ph. D., professeure, département de psychologie, Chercheuse-Groupe McGill d'Étude sur le suicide, Université McGill-Hôpital Douglas, Isabel Côté, Ph. D., professeure au département de travail social et Nadia Chawky, M.Ps. Psychologue, Coordinatrice de recherche clinique de l'Institut Douglas-Groupe McGill d'études sur le suicide.

Madame Ginette Martel, de la Direction des services sociaux généraux du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), s'est également jointe aux travaux à titre de collaboratrice en lien avec la participation financière du MSSS. À l'époque, le MSSS avait voulu contribuer au développement de la formation et à son déploiement auprès des intervenants de 1^{re} ligne du réseau public.

ACTIVITÉS DE MISE À NIVEAU DES FORMATEURS

Au 31 mars 2020, neuf (9) formateurs étaient accrédités pour offrir la formation provinciale et un autre se trouvait en démarche d'accréditation. Ils étaient répartis dans huit (8) centres d'intervention de crise à travers la province.

À ce nombre, il faut ajouter un autre formateur accrédité ayant obtenu la permission d'offrir la formation même si l'organisme qui l'employait n'était pas membre du RESICQ.

Même si le besoin d'accréditer d'autres formateurs étaient présent cette année, il n'y a eu aucune formation de formateurs d'organiser en raison de la pandémie.

Par contre, des activités de mise à niveau des formateurs ont eu lieu en visioconférence avec Nadia Chawky, M.Ps., Psychologue, afin de les soutenir dans l'appropriation de la 3^e édition du matériel pédagogique utilisé dans la formation (21 septembre 2020) et l'appropriation des directives reliées à l'adaptation de la formation afin de l'offrir en mode virtuel (15 mars 2021).

ACTIVITÉS DE FORMATION

Comme il a été observé de manière générale à travers tout le réseau communautaire et le réseau public, les activités de formation ont beaucoup diminué cette année à cause de l'obligation de respecter les mesures d'hygiène et de distanciation physique recommandées par la Direction nationale de la Santé publique.

Dans ces circonstances, il faut considérer que la formation cette année de quarante-quatre (44) intervenants œuvrant en centre d'intervention de crise et de neuf (9) intervenants d'un organisme communautaire est un véritable succès (cf. tableau ci-dessous). En 2019-2020, soit l'année précédant la pandémie, le nombre total d'intervenants ayant reçu la formation s'élevait à quatre-vingt-huit (88).

Un assouplissement au niveau du nombre de participants nécessaire pour organiser une formation de groupe a permis aux formateurs d'offrir la formation à des groupes plus restreints et de respecter ainsi les mesures sanitaires et de distanciation physique en vigueur.

FORMATION PROVINCIALE SUR L'INTERVENTION DE CRISE DANS LE MILIEU 24/7– RESICQ (1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021)

Services d'intervention de crise membres du RESICQ	Dates des formations	Nombre de participants	Provenance
QUÉBEC			
Centre de crise de Québec	19 et 20 mai 2020	3	C. de crise : 3
	21 et 22 mai 2020	4	C. de crise : 4
	17 et 18 septembre 2020	4	C. de crise : 4
	20 et 22 octobre 2020	4	C. de crise : 4
	10 et 13 décembre 2020	2	C. de crise : 2
	20 et 24 février 2021	2	C. de crise : 2
		19	
MONTRÉAL			
Centre de crise Le Transit	23 et 24 juin 2020	2	C. de crise : 2
	23 et 24 novembre 2020	3	C. de crise : 3
		5	
Centre d'intervention de crise Tracom	12 mars et 9 avril 2021	4	C. de crise : 4
		4	
MONTÉRÉGIE			
Centre de crise et de prévention du suicide Le Tournant	8 et 9 juin 2020	4	C. de crise : 4
	15 et 16 juin 2020	4	C. de crise : 4
	22 et 23 juin 2020	3	C. de crise : 3
		11	
Centre de crise et de prévention du suicide du Haut-Richelieu-Rouville	6 et 13 novembre 2020	5	C. de crise : 5
		5	
Autre			
Centre de prévention du suicide Haute-Yamaska (Montérégie)	22 et 29 mars 2021	9	Org. comm. : 9
		9	
TOTAL		53	

AUTRES ACTIVITÉS DE FORMATION

DOCUMENTATION

Même si elles ne correspondent pas à des activités de formation officiellement reconnues, le CA du RESICQ a tout au long de l'année produit et mis à la disposition des membres du regroupement une documentation abondante basée sur les données probantes et les meilleures pratiques de gestion en contexte de crise.

Parmi les documents rendus disponibles aux membres, il y eu :

- des gabarits (plan de contingence, plan de continuité des services, plan de délestage) pour faciliter la prise de décision sur la façon de moduler l'offre de service en fonction des ressources humaines disponibles;
- des outils de triage de la clientèle afin de limiter le risque de contagion;
- des algorithmes précisant la marche à suivre en situation de cas suspecté de Covid-19 chez le personnel et chez la clientèle;
- des schémas favorisant la compréhension des différentes étapes associées à l'évolution d'une pandémie et ses impacts sur la population et les intervenants;
- un inventaire des différents programmes gouvernementaux mis en place afin de compenser les pertes de revenus ou salariales associées à la pandémie;
- des exemples de lettres de soutien et de reconnaissance à transmettre au personnel;
- un guide des bonnes pratiques RH élaboré par une conseillère en ressources humaines agréée embauchée par le CA.

Selon les commentaires reçus de la part des membres, l'accès à cette documentation leur a été très utile. Non seulement les documents leur ont permis de gagner beaucoup de temps, mais ils leur ont surtout fourni des repères sur les actions à poser lors d'une situation aussi exceptionnelle qu'une pandémie mondiale.

Ce partage de documents et de la connaissance ne s'est d'ailleurs pas arrêté là puisqu'il a donné lieu à un véritable élan de générosité entre les membres qui n'ont pas hésité à s'échanger leurs documents, protocoles et outils de gestion.

CONSULTATION RH

Dans sa volonté d'apporter un soutien additionnel aux membres du RESICQ en contexte de pandémie, le CA a mis sous contrat une conseillère en ressources humaines agréée.

Plusieurs membres se sont prévalus de ce service et ont ainsi pu obtenir des conseils professionnels personnalisés sur des questions de gestion des ressources humaines.

Espace des formateurs

Espace formateurs sur le site web du RESICQ centredecrise.ca

Un espace sur notre site web a été créé pour les formateurs afin qu'ils puissent échanger entre eux des façons de faire pour ainsi s'entraider.

The collage consists of several tiles:

- Les services d'intervention de crise** (Crisis intervention services): Includes icons for a bed, phone, and heart. Text: "Hébergement court terme", "Service téléphonique 24/7", "Suivi dans la communauté".
- Blogue** (Blog): Image of hands on a keyboard.
- Des intervenants qui ont de l'expertise** (Experts): Text: "Entre nos murs, vous trouverez un personnel non seulement disponible et compétent, mais aussi accueillant, attentif, dévoué et chaleureux. Pour vous aider à traverser la crise, vous pouvez compter sur notre écoute, notre respect et notre expérience."
- Trouver un centre de crise** (Find a crisis center): Red button.
- Partenaires** (Partners): Includes a video thumbnail of a man and the text "Espace formateurs".
- Regroupement des services d'intervention de crise du Québec** (Grouping of crisis intervention services in Quebec): Teal button.

CALENDRIER FORMATIONS

FORUM DE DISCUSSION
Plateforme d'échange entre formateurs

The tile features a photograph of a diverse group of people sitting around a table in a meeting room, engaged in discussion.

COMITÉ REPRÉSENTATION

OBJECTIFS DU COMITÉ

Représenter le Regroupement de façon stratégique, selon les priorités établies par le conseil d'administration, auprès des différentes instances afin de promouvoir les centres de crise, consolider le financement et favoriser un déploiement pour que la population du Québec ait accès aux services.

Représenter et défendre les intérêts des membres du RESICQ, selon les priorités établies par le conseil d'administration.

COMPOSITION DU COMITÉ

Roxane Thibeault • Guillaume Le Moigne
Hugues LaForce

ACTIONS RÉALISÉES

Cette année particulièrement marquée par la pandémie a ouvert davantage de discussions et de questionnements sur les services en santé mentale. À ce propos, Roxane Thibeault, présidente du RESICQ, Hugues LaForce, secrétaire et Guillaume Le Moigne, vice-président du RESICQ, ont apporté leurs contributions à faire valoir la pertinence, l'expertise et la qualité des services d'intervention de crise offerts par les membres du regroupement.

Tout au long de cette année, la position du RESICQ a été de :

- Participer à soutenir la population en détresse en proposant les services offerts par les membres du regroupement.
- Axer la réflexion sur la recherche de solutions.
- Promouvoir le travail en collaboration avec tous les acteurs du milieu.
- Soutenir toutes les initiatives porteuses d'espoir qui visent à renforcer la population en détresse.
- Être au centre des grandes concertations et des réflexions ayant trait à la santé mentale.
- Positionner les centres de crise communautaires en étant une solution viable et un acteur crédible aux yeux de la population et du ministère de la santé et des services sociaux.
- Travailler à établir des liens durables avec le ministère de la santé et des services sociaux en ayant un interlocuteur régulier.

Ces activités de représentation se sont concrétisées sous plusieurs formes dont la présence à différents événements, la participation à des comités de travail et le soutien aux membres dans leurs démarches auprès d'instances diverses.

- Rencontre avec Étienne Vézina, conseiller politique de Danielle McCann le jeudi 18 juin, dans le cadre d'une première prise de contact misant sur l'établissement d'un lien de confiance entre le conseiller-MSSS et le RESICQ.
- Rencontres avec Anaïs Pelletier, conseillère politique de Lionel Carmant.

À la suite de la nomination de Mr Lionel Carmant en tant que ministre délégué à la santé et aux services sociaux, le RESICQ a rencontré Mme Anaïs Pelletier, conseillère politique au Cabinet du ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux. Les rencontres se sont déroulées les 15 janvier, 25 février et 26 mars 2021 et se poursuivront sur une base mensuelle pour la prochaine année. Cette prise de contact avec le cabinet du ministre doit aussi permettre au RESICQ de s'adresser à un nouvel interlocuteur du ministère qui est attaché à la santé publique et aux services généraux.

- Présence à titre de spectateur lors des consultations publiques concernant les effets de la pandémie sur la santé mentale des québécois les 19 et 20 janvier 2021.

Des consultations organisées par le MSSS et les partis de l'opposition ont rassemblé divers participants recrutés sur invitation et se sont déroulées virtuellement. À l'initiative du Cabinet du ministre délégué à la santé et aux services sociaux le RESICQ était invité à titre de spectateur.

Cette démarche de consultation s'inscrivait dans le cadre des différents travaux visant à mettre en œuvre le Plan d'action interministériel en santé mentale (PAISM). Elle s'ajoutait notamment au forum Adultes et santé mentale et au forum Jeunes et santé mentale tenus en 2019 ainsi qu'aux consultations transpartisanes tenues auprès de regroupements nationaux d'organismes communautaires en santé mentale en décembre 2020.

- Dépôt du Mémoire du RESICQ dans le cadre des consultations concernant les effets de la pandémie sur la santé mentale.

À la suite des consultations publiques concernant les effets de la pandémie sur la santé mentale des québécois, le gouvernement a invité les regroupements à effectuer un dépôt de mémoire. Le RESICQ a répondu à cette initiative en rédigeant un mémoire qui regroupe les points suivants : illustration de l'offre de service des membres du regroupement, définition du cadre conceptuel de l'intervention de crise, proposition de déploiement de service pour la population et positionnement en faveur d'une stratégie nationale en intervention de crise.

- Nouvelle stratégie de prévention du suicide

Le 29 octobre 2019, le gouvernement du Québec a annoncé la mise sur pied d'une stratégie québécoise de prévention du suicide. Le RESICQ a déposé un document d'élaboration de mesure qui s'inscrit dans la Stratégie nationale de prévention du suicide en plaidant pour que le développement de l'offre de service du suivi étroit puisse être déployé par les centres d'intervention de crise.

COMITÉ COMMUNICATION

Objectifs :

Voir au déploiement stratégique des communications du regroupement.

Composition :

Guillaume Le Moigne • Hugues La Force •
Louis-Marie Bédard

Ce nouveau comité de travail a été mis sur pied à l'automne 2020. Il a reçu le mandat du conseil d'administration de voir à la réalisation d'une démarche de planification stratégique et de repositionnement de l'image de marque du RESICQ. Au cours de l'année, le comité a initié les actions suivantes :

- Appel d'offres et sélection d'une firme de consultants pour mener à bien la démarche de planification stratégique.
- Démarche pour l'embauche d'un consultant en multimédias afin de développer du matériel promotionnel à rendre disponible aux membres (par exemple, capsules vidéo pour expliquer les services et faciliter l'attraction de personnel).
- Embauche à contrat d'une consultante en communication chargée de rédiger et de publier des communiqués de presse et des textes au nom du RESICQ afin de réagir aux événements dans les médias.
- Réflexion sur l'offre de services du RESICQ à réviser.

Le comité poursuit à ce jour son mandat et augmente à tous les jours le nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux.

Application mobile pour les personnes en détresse

L'application Crise permet d'obtenir de l'information ou encore des coordonnées afin de contacter un intervenant rapidement.

Une publicité de l'application mobile de crise du RESICQ a été diffusée dans les stations du Métro de Montréal. Le résultat obtenu de personnes rejointes par la publicité est de : 22 233 930.

	SOMMAIRE DU MARCHÉ		
	Espace Contracté	Espace Livré	% de Livraison
# de Faces	13	13	100%
P.E.B. (Quotidien)	0.00	89.94	8,994%
Circulation (Quotidien)	0	3,176,275	317,627,500%
Total de Jours	91	784	862%
Circulation Totale	0	22,233,930	2,223,393,000%

Résultat du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 :

- **6134 pages vues**
- **3341 téléchargements au total ***
(En moyenne : 14 par jour)

* À cause d'un problème technique, l'application n'a pas pu être téléchargée du 1^{er} avril 2020 à juillet 2020.

Site Web

Le site web du RESICQ est accessible à la population du Québec. Celle-ci peut s'y référer afin d'obtenir de l'information générale sur les membres du regroupement et leur offre de services. Au moyen d'un hyperlien, la personne qui consulte la liste des membres du RESICQ est redirigée vers le site web du service de crise de sa région.

Une refonte du site web a été commencée pendant l'année afin que le contenu du site soit davantage centré sur les besoins des membres du regroupement. Les travaux se sont terminés en début 2021 et le site est à présent cohérent dans son ensemble.

Page Facebook



Le comité a lancé une stratégie sur le réseau social Facebook. L'objectif est d'alimenter cette plateforme par des partages d'articles de médias reliés à la santé mentale afin d'augmenter la proportion de sympathisants. Ces partages favorisent la découverte des services de crise par le grand public.

Au 31 mars 2021, nous avons 505 **j'aime** et nous avons un total de 558 abonnés.

CONCLUSION

Le regroupement est très heureux d'avoir pu représenter l'ensemble de ses membres au courant de l'année qui s'est terminée. Malgré la pandémie qui a eu cours tout au long de l'année et qui a nécessité une multitude d'adaptations, le conseil d'administration tient à reconnaître l'implication et les efforts déployés par l'ensemble de ses membres.

Afin de gérer le plus efficacement possible les impacts de la pandémie sur les services de crise déployés sur le territoire du Québec, le conseil d'administration a rapidement mis en place une cellule de crise afin d'offrir de l'information et proposer des outils d'analyse et d'adaptation. La cellule fut en mesure de recevoir les différentes questions en lien avec les situations vécues par les différents membres afin de trouver des réponses et en faire bénéficier le groupe. L'impact de la COVID-19 s'est fait sentir tout au long de l'année, certains centres de crise ont été touchés directement par le virus alors que d'autres s'en sont mieux sortis. Plusieurs centres ont dû réduire leur offre de services afin de répondre aux exigences de la santé publique.

Malgré tout le temps nécessaire à la gestion de cette situation exceptionnelle, les membres du conseil d'administration, au travers des différents comités, ont été en mesure de développer des contacts privilégiés avec les acteurs politiques. Dans le cadre de ces rencontres statutaires avec l'attachée politique du ministre de la santé, cela nous a permis d'exposer les avantages des services d'intervention de crise, mettant de l'avant la solution incontournable que nous sommes en mesure d'offrir à la population. Ce constat est d'autant plus vrai dans ce contexte de pandémie où nous avons vu une augmentation importante de la détresse dans la société, ayant une incidence marquée sur les demandes de service faites auprès des centres de crise. Le dépôt d'un mémoire sur les services de crises a été réalisé auprès du ministère dans le cadre d'une consultation publique trans-partisane sur les effets de la pandémie sur la santé mentale. Le regroupement a aussi été amené à prendre la parole dans différentes émissions télé, radio ou journaux, en plus de la mise en place de la stratégie média, ce qui a permis d'obtenir encore plus de visibilité.

Il nous est permis de croire que les travaux réalisés au courant de l'année ainsi que ceux des années antérieures nous permettent d'améliorer la reconnaissance que nous avons auprès des instances décisionnelles. Nous ne pouvons qu'espérer que cette reconnaissance finira par se traduire par une inclusion plus grande des services d'intervention de crise au sein de l'offre de services et du développement des partenariats. Certains projets de développement de centres de crise sont en cours dans différentes régions. Nous ne pouvons qu'espérer que cela se concrétisera dans un avenir rapproché. Ces services ne peuvent qu'être les bienvenus dans le contexte mis en place par la pandémie et qui risquent d'évoluer dans les années à venir.

Merci à tous pour le rôle essentiel d'acteur de changement que nous jouons au sein de la société québécoise.

MEMBRES DU REGROUPEMENT

Les 21 services d'intervention de crise du Québec membres du regroupement sont des organismes communautaires à but non lucratif de première ligne qui offrent des services gratuits spécialisés en intervention de crise, et ce, 24 heures par jour, 7 jours sur 7.



MONTRÉAL

Association IRIS • Nord
Centre l'Autre Maison • Sud-Ouest
Le Transit • Centre-ville
Centre d'intervention de crise Tracom • Centre-Ouest
Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île • Ouest

OUTAOUAIS

Centre d'aide 24/7 • Hull-Gatineau

QUÉBEC

Centre de crise de Québec

ESTRIE

Le Passant – Hébergement de crise pour hommes) • Granby
Entr'elles (Hébergement de crise pour femmes) • Granby

MONTÉRÉGIE

La Maison sous les Arbres • Châteauguay
Contact Richelieu-Yamaska • St-Hyacinthe
Le Tournant • Salaberry-de-Valleyfield
La Traversée • Sorel-Tracy
Centre de crise et prévention du suicide
du Haut-Richelieu-Rouville • St-Jean-sur-Richelieu

BAS ST-LAURENT

La Bouffée d'Air du KRTB • Rivière-du-Loup
Centre de prévention du suicide et d'intervention
de crise du Bas Saint-Laurent • Rimouski

LANAUDIÈRE

Les Services de crise de Lanaudière • Repentigny et Rawdon

CENTRE-DU-QUÉBEC

La Chrysalide • Bécancour

LAVAL

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

LAURENTIDES

Centre d'intervention de crise en hébergement Le Soleil Levant
• Sainte-Thérèse

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (membre affilié)

Besoin d'aide 24/7 • Malartic

ANNEXES

Les annexes suivantes n'ont pas été insérées dans le présent rapport d'activités. Elles sont disponibles en pièces jointes.

- Mémoire du RESICQ
- Portfolio - RESICQ
- Rapports médias
- Rapport - Site Web
- Rapport - La Presse