



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

Rapport d'activités
2021-2022

Rédaction

Membres du CA: Hugues LaForce, Roxane Thibeault
Permanence: Louis-Marie Bédard

Production

Le Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec, mai 2022

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
MISSION DU REGROUPEMENT.....	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	5
VIE ASSOCIATIVE	6
ASSEMBLÉES DES MEMBRES	6
COMITÉ FORMATION	8
COMITÉ REPRÉSENTATION.....	10
COMITÉ COMMUNICATION.....	13
CONCLUSION.....	16
REMERCIEMENTS	18
MEMBRES DU REGROUPEMENT	19

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec fierté que le conseil d'administration du RESICQ vous présente son rapport d'activités 2021-2022.

À la lecture de ce rapport, vous constaterez les grandes avancées du regroupement tant au niveau politique que dans notre objectif constant de faire connaître et parler des services d'intervention de crise.

Je tiens à remercier pour leur implication les membres du conseil d'administration: Hugues LaForce, vice-président et secrétaire, Sylvie de la Boissière, trésorière, Steve Bouthillier, administrateur, Christine Richard et Sabine Roblain, administratrices, ainsi que Guillaume Le Moigne, vice-président de mai à septembre 2021.

La gestion d'un centre de crise 24/7 demande un travail colossal et la pandémie des deux dernières années, ajoutée à la rareté de main-d'œuvre, a rendu la tâche encore plus grande. C'est pourquoi je tiens à souligner l'engagement des membres du CA qui, en plus de la gestion au quotidien de leur centre de crise, se sont investis auprès du regroupement.

Encore cette année, les défis ont été grands pour nos équipes. Je tiens à remercier les intervenantes et les intervenants pour votre dévouement quotidien auprès des personnes qui utilisent nos services. Vous contribuez à créer un espace d'humanité afin de réaliser notre mission.

Je nous souhaite une année plus facile où les occasions de rencontre en présentiel redeviendront la norme afin de soutenir, échanger et offrir du mentorat à nos membres puisque c'est aussi un objectif du RESICQ.

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 est administré par un conseil d'administration qui assume son rôle d'administrateur durant l'année. En 2021-2022, le CA du RESICQ fût composé des personnes suivantes :

<p>Roxane Thibeault • Présidente Centre d'intervention de crise et de prévention du suicide La Maison sous les arbres, Châteauguay</p>	<p>Steve Bouthillier • Administrateur Le Passant, Maison d'hébergement pour personnes en difficulté, Granby</p>
<p>Sylvie de la Boissière • Trésorière Centre d'intervention de crise - Association IRIS, Montréal</p>	<p>Sabine Roblain • Administratrice Les Services de crise de Lanaudière, Repentigny</p>
<p>Hugues LaForce • Secrétaire/vice-président Centre d'intervention de crise Tracom, Montréal</p>	<p>Guillaume Le Moigne • Vice-président (mai à sept. 2021) Centre de crise Le Transit, Montréal</p>
<p>Christine Richard • Administratrice Centre de crise de l'Ouest de l'Île, Montréal</p>	<p>Poste vacant • Administrateur</p>

À l'automne 2021, le RESICQ s'est doté d'une permanence à temps partiel en embauchant à contrat Louis-Marie Bédard, ancien directeur général du Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas-St-Laurent. Celui-ci appuie désormais les membres du CA dans le fonctionnement régulier du regroupement en lien avec sa mission. Il offre également un soutien logistique et il conseille les membres au sein des comités de travail.

Pour chaque membre du CA, leurs responsabilités d'administrateur et d'administratrice du RESICQ s'ajoutent à leur fonction de directeur et de directrice à temps plein d'un centre d'intervention de crise. Certains membres s'impliquent également dans des comités de travail. Sans leur dévouement et le nombre considérable d'heures de travail qu'ils consacrent aux activités du regroupement, le bilan des activités réalisées en 2021-2022 dans le but de faire avancer la cause des centres de crise au Québec serait moins impressionnant.

Réunions du conseil d'administration

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

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, il y a eu :

Six (6) rencontres régulières du CA :

15 avril 2021 4 mai 2021 18 mai 2021 30 septembre 2021 13 janvier 2022 3 mars 2022

Deux (2) rencontres extraordinaires :

27 mai 2021 : élection des dirigeants

10 février 2021: retour sur le plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026

En plus des rencontres du conseil d'administration, il y a aussi eu des rencontres en comités pour faire avancer les dossiers du RESICQ.

Réunions des comités de travail

Les 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

MISE EN CONTEXTE

Il y a deux ans, en 2019-2020, les membres du RESICQ ont précisé leurs attentes à l'endroit du CA du regroupement. Ces attentes ont permis d'élaborer un plan d'action défini selon trois axes à réaliser sur quelques années:

- Développer des moyens pour faire reconnaître les centres de crise par le réseau afin de démontrer la qualité des 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 l'investissement dans la vie associative
 - Organiser une formation par année pour les membres
 - Organiser un colloque
 - Développer le membrariat

En 2021-2022, le CA a poursuivi la réalisation de ce plan d'action par le biais d'initiatives et de collaborations variées. Celles-ci sont énumérées dans la section de ce rapport détaillant les activités des comités de travail « Formation », « Représentation » et « Communication ».

Le conseil d'administration a aussi répondu diligemment à différentes demandes ponctuelles de soutien ou d'informations 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 (cf. la liste complète des membres à la fin de ce rapport d'activités).

En raison de la pandémie, toutes les assemblées des membres ont été réalisées en visioconférence cette année.

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, il y a eu:

Quatre assemblées régulières des membres:

15 avril 2021 27 mai 2021 11 novembre 2021 3 mars 2022

Une assemblée spéciale des membres:

10 février 2022

Une assemblée générale annuelle des membres:

27 mai 2021

Au RESICQ, la tradition veut que chaque assemblée des membres commence avec un tour de table au cours duquel chacun partage sa situation, ses projets et les préoccupations régionales ou locales. Cet exercice se révèle 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 se soutiennent en mettant en commun leur expérience au bénéfice de tous. Cette générosité crée une solidarité importante, une valeur essentielle au RESICQ.

Cette année, les assemblées des membres ont donné lieu aux discussions, aux prises de position et aux décisions suivantes :

Assemblée régulière des membres du 15 avril 2021

- Retour sur le mémoire du RESICQ dans le cadre d'un appel de mémoires du MSSS suite aux consultations transpartisanes sur les effets de la pandémie sur la santé mentale
 - Rétroaction des membres sur les recommandations du RESICQ contenues dans le mémoire (réactions et appréhensions)

Assemblée régulière des membres du 27 mai 2021

- Nouvelles des régions (tour de table)
- Lancement du projet évaluatif avec le département de psychologie communautaire de l'UQAM

Assemblée générale annuelle des membres du RESICQ du 27 mai 2021

- Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 8 octobre 2020
- Présentation et adoption des États financiers 2020-2021
- Présentation du rapport d'activités 2020-2021
- Élections des membres du conseil d'administration

Assemblée régulière des membres du 11 novembre 2021

- Nouvelles des régions (tour de table)
- Présentation du rapport - Projet d'un devis évaluatif pour le RESICQ avec le département de psychologie communautaire de l'UQAM
 - Présentation des résultats par les chercheurs
 - Échange autour de la réaction des membres face aux conclusions du rapport
- Comité Représentation :
 - Résumé de la rencontre avec la conseillère politique du ministre Carmant
 - Résumé des deux rencontres avec Sylvain Lévesque, député de la CAQ, mandaté par le ministère de la Santé publique dans le dossier Violence conjugale en lien avec l'augmentation des féminicides au Québec
- Comité Communication :
 - Retour sur une demande de rencontre du Bureau du Vérificateur général dans le cadre de sa tournée des principaux acteurs en santé mentale en vue d'un audit des services en santé mentale au MSSS
- Échange sur les attentes des membres à l'endroit du CA

Assemblée spéciale des membres du 10 février 2022

- Retour sur la diffusion du plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026
 - Réactions des membres et discussion sur les occasions des centres de crise de collaborer à plusieurs des actions contenues dans le PAISM 2022-2026

Assemblée régulière des membres du 3 mars 2022

- Activité spéciale des membres: partage des bons coups!
- Comité Représentation :
 - Mise à jour des représentations avec la Direction des Services sociaux généraux et des activités communautaires
 - Retour sur la rencontre du 2 mars 2022 avec le ministre Carmant au sujet du PAISM 2022-2026 et du rehaussement du financement des centres de crise

OBJECTIF

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

MEMBRES

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 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, Chercheure-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.

Des membres de la direction et des intervenantes et intervenants de plusieurs centres de crise membres du RESICQ ont aussi largement contribué au développement et à la validation du contenu pédagogique de la formation.

Enfin, 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.

ACCREDITATION DE FORMATEURS

Au 31 mars 2022, huit (8) personnes étaient accréditées pour offrir la formation provinciale et une autre se trouvait toujours en démarche d'accréditation. Elles étaient réparties dans sept (7) centres d'intervention de crise à travers la province.

À ce nombre, il faut ajouter une autre personne accréditée ayant obtenu la permission d'offrir la formation même si l'organisme qui l'emploie n'est pas membre du RESICQ.

Afin de procéder à l'accréditation de nouvelles formatrices et de nouveaux formateurs, une formation avait été planifiée au moment où la quatrième vague de la pandémie tirait à sa fin.

Malheureusement, la formation prévue en janvier 2022 a dû être annulée puisque le Québec était une fois de plus plongé dans une autre vague avec le variant Omicron. Cette formation devrait être reprise en juin 2022 à moins d'un autre contretemps.

ACTIVITÉS DE FORMATION

Même si, depuis plus d'un an, la formation peut avoir lieu en ligne pour la rendre accessible en contexte de pandémie, une seule des neuf formations offertes cette année l'a été en virtuel.

En 2021-2022, le nombre total d'intervenantes et d'intervenants ayant suivi la formation s'élève à quarante-cinq (45), soit une personne de plus qu'en 2020-2021. De ce nombre, vingt-cinq (25) proviennent des centres de crise, douze (12) du milieu scolaire et huit (8) d'un organisme communautaire (cf. tableau ci-dessous).

Certaines restrictions liées aux mesures sanitaires expliquent toujours la baisse générale observée chez le nombre de participants et de participantes depuis le début de la pandémie, mais la pénurie de main d'œuvre a aussi été évoquée par les formatrices et les formateurs pour expliquer le report ou l'annulation de formations cette année. Il semble de plus en plus difficile, en effet, de libérer suffisamment d'intervenantes et d'intervenants pour offrir une formation de deux jours faute de pouvoir les remplacer durant leur absence.

Pour l'année à venir, il faudra surveiller de près comment la pénurie de main d'œuvre et le roulement de personnel affectent le déploiement de la formation. Les personnes embauchées dans les centres de crise communautaires y arrivent maintenant souvent avec moins d'expérience. Il s'avère donc important de conserver la capacité de leur offrir la formation provinciale en vue de leur transmettre des notions théoriques et de consolider leurs bases en intervention de crise.

FORMATION PROVINCIALE SUR L'INTERVENTION DE CRISE DANS LE MILIEU 24/7– RESICQ (1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022)

Services d'intervention de crise membres du RESICQ	Dates des formations	Mode	Nbre de parti- cipantes et de participants	Provenance
QUÉBEC				
Centre de crise de Québec	3-5 avril 2021	présence	3	C. de crise : 3
	17-18 mai 2021	présence	4	C. de crise : 4
	24-25 mai 2021	présence	2	C. de crise : 2
	22-25 septembre 2021	présence	2	C. de crise : 2
			11	
MONTRÉAL				
Centre de crise Le Transit	22-23 avril 2021	présence	5	C. de crise : 2 Org. comm. : 2 Comm. scol. : 1
	23-24 novembre 2021	présence	8	C. de crise : 5 Org. comm. : 3
	8-9 décembre 2021	présence	11	Comm. scol. : 11
			24	
MONTÉRÉGIE				
Centre de crise Le Tournant	22-23 mars 2022	virtuel	4	C. de crise : 4
Centre de crise et de prévention du suicide du Haut-Richelieu-Rouville	18-25 mars 2022	présence	6	C. de crise : 3 Org. comm. : 3
TOTAL			45	

OBJECTIFS

Représenter le regroupement de façon stratégique, selon les priorités établies par le conseil d'administration, avec les différentes instances afin de promouvoir les centres de crise, consolider leur financement et favoriser leur 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.

MEMBRES

**Roxane Thibeault • Hugues LaForce •
Guillaume Le Moigne (mai-sept. 2021)
avec le soutien de Louis-Marie Bédard**

ACTIONS RÉALISÉES

En 2021-2022, les membres du comité Représentation ont poursuivi leurs démarches avec le MSSS et d'autres acteurs afin de faire valoir la pertinence et la qualité de l'offre de service d'intervention de crise des centres de crise communautaires du Québec.

Ils ont également souligné la compétence des personnes y œuvrant et rappeler la nécessité de rehausser le financement des centres de crise de façon substantielle afin qu'ils puissent remplir pleinement leur mandat.

Durant toute l'année, la position du RESICQ a été de :

- participer à l'offre de soutien à la population en détresse en faisant connaître 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 résilience de la population;
- être au centre des grandes concertations et des réflexions ayant trait à la santé mentale;
- positionner les centres de crise communautaires comme en étant une solution viable et un acteur crédible aux yeux de la population, de leurs partenaires et du MSSS;
- travailler à établir des liens durables avec le ministère de la santé et des services sociaux.

Les membres du comité ont participé à de nombreuses activités sous plusieurs formes dont la présence à des événements et la participation à des rencontres et à des consultations. À l'occasion, ils ont aussi offert du soutien aux membres dans leurs démarches auprès d'instances diverses.

Même si elle n'est pas exhaustive, la liste des activités qui suit témoigne des efforts menés par les membres du comité pour réaliser les objectifs liés aux attentes exprimées par les membres.

- Rencontres statutaires avec madame Anaïs Pelletier, conseillère politique au Cabinet du ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux. Ces rencontres se sont déroulées en ligne les 26 avril, 25 mai, 8 juillet, 23 septembre et 20 décembre 2021. Elles ont porté sur:
 - la volonté des membres du comité de rencontrer Lionel Carmant, ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux;
 - l'offre de service des centres de crise communautaires et la contribution qu'elle peut apporter à la consolidation et au déploiement de différents services de 1^{re} ligne et de

- 2^e ligne sous la responsabilité des CISSS et des CIUSSS tels le suivi étroit et le traitement intensif bref à domicile;
- l'incompréhension des membres du RESICQ face au rehaussement important au fil des ans du financement par problématique (itinérance, suicide, violence conjugale, dépendance) de la part du MSSS alors que les centres de crise offrant des services généralistes touchant à toutes ces problématiques n'ont reçu aucun rehaussement comparable depuis leur implantation au milieu des années '80.
 - la nécessité de trouver le bon interlocuteur au MSSS pour le RESICQ afin d'aborder les questions du financement et de l'avenir des centres de crise communautaires;
 - les difficultés de rétention et d'attraction du personnel en contexte de pénurie de la main d'œuvre liées en partie à un financement ne permettant pas d'offrir des conditions salariales et de travail compétitives;
 - les situations de bris de services de plus en plus fréquentes allant parfois jusqu'à la fermeture complète d'un centre durant plusieurs jours.
- Rencontres avec mesdames Chaussée, Dumas et Chouinard respectivement directrice, cheffe d'équipe PSOC et conseillère en action communautaire à la Direction des Services sociaux et des activités communautaires du MSSS. Deux rencontres ont été tenues en ligne les 18 juin 2021 et 20 janvier 2022. Les principaux objets de discussion ont été:
 - la confirmation que les services d'intervention de crise sont sous la responsabilité de la Direction des Services sociaux généraux et des activités communautaires;
 - la volonté de s'engager dans une démarche commune afin de convenir d'indicateurs de volume de services et d'un outil de reddition de compte souple pouvant faciliter la collecte et la mise en commun des données des membres du RESICQ et appuyer leurs demandes de rehaussement.
 - Rencontres avec Lionel Carmant, ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux, et Anaïs Pelletier, conseillère politique. Deux rencontres ont eu lieu en ligne: la première le 24 janvier 2022 à la veille du dépôt du PAISM 2022-2026, et ce, à la demande du RESICQ, puis la seconde le 2 mars 2022, celle-ci à la demande du ministre.

Rencontre du 24 janvier 2022:

- Échange portant sur la vision du ministre, le mandat des centres de crise, la complémentarité de leur offre de service avec celle du réseau public, leur partenariat naturel avec les CISSS et CIUSSS et la nécessité d'offrir à la population une autre option que le réseau public pour des services d'intervention de crise.

Rencontre du 2 mars 2022:

Dans la foulée de l'entrée en vigueur du PAISM 2022-2026, les membres du comité:

- ont félicité le ministre pour le PAISM et les actions qu'il propose;
- l'ont remercié pour l'investissement de 10 M\$ en vue d'implanter deux centres de crise dans les régions de l'Estrie et du Saguenay-Lac-St-Jean et la place qu'il a accordé aux centres de crise communautaires dans le PAISM et à l'occasion sa conférence de presse;
- lui ont rappelé la nécessité de rehausser aussi le financement des centres de crise partout au Québec afin d'éviter des situations de bris de service de plus en plus fréquentes;
- ont souligné que la réussite de plusieurs des actions du PAISM visant à réduire la durée ou à éviter l'hospitalisation va dépendre de la capacité des centres de crise à remplir leur mandat au sein des trajectoires de services prévues dans le réseau public;
- ont fait valoir que la bonification des services d'intervention de crise à travers le Québec doit être considérée à l'échelle régionale afin de tenir compte des besoins particuliers dans chaque région administrative;
- ont insisté sur le fait qu'au-delà des efforts du MSSS pour que la ligne 811 devienne la porte d'entrée des services pour la population, une partie de la population frappera toujours à d'autres portes pour demander de l'aide, dont celles des centres de crise;

- ont confié au ministre que les personnes en poste actuellement à la Direction des Services sociaux généraux et des activités communautaires et à la Direction des services en santé mentale sont réceptives aux besoins et à la réalité des centres de crise communautaires.
- Participation à une séance d'information et d'échange sur l'implantation du réseau des éclaireurs en santé mentale avec la docteure Mélissa Généreux à l'invitation du Cabinet du ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux (8 avril 2021).
- Rencontres avec messieurs Sylvain Lévesque, député de la CAQ mandaté par le ministère de la Sécurité publique pour établir une cartographie des services pour les hommes à risque de violence en contexte de violence conjugale, et Charles Lafrenière, conseiller au « mandat spécial de violence conjugale - volet hommes » au ministère de la Sécurité publique.

Rencontre du 15 septembre 2021:

- Les membres du comité ont présenté l'offre de service des centres de crise et démontré comment ils se trouvent déjà dans la trajectoire des services en prévention de la violence conjugale en offrant leurs services à des hommes en situation de conflit ou de rupture.
- L'approche généraliste des centres de crise a été perçue comme un avantage au plan des services à offrir aux hommes en situation de crise souvent réticents à demander de l'aide.

Rencontre du 27 septembre 2021:

- À la demande de messieurs Lévesque et Lafrenière, un groupe de discussion a été organisé avec plusieurs membres du RESICQ. L'échange a permis de mieux les renseigner sur les services dispensés par les centres de crise aux hommes à risque de violence en contexte de violence conjugale. La nécessité de rehausser le financement des centres de crise a également été abordée ainsi que l'accès à la formation en évaluation du risque d'homicide.
- Tout en rappelant que le rehaussement du financement des centres de crise n'était pas de son ressort, le député Lévesque a assuré que le rapport devant contenir ses recommandations sur les services à mettre en place pour les hommes allait faire mention de la contribution des centres de crise.
- Rencontres avec des représentants du Bureau du Vérificateur général du Québec
 - Les membres du comité ont participé à une consultation exploratoire avec des représentants du BVGQ dans le cadre d'une tournée avec les principaux dispensateurs de services en santé mentale. Cette tournée visait à préparer un éventuel audit du BVGQ avec le MSSS sur les services en santé mentale qu'il subventionne.

Rencontre du 23 novembre 2021:

- Les membres du comité ont expliqué l'offre de service des centres de crise aux représentants du BVGQ et fait part de leurs difficultés au niveau du financement.

Rencontre du 2 février 2022:

- Discussion sur les modalités de transmission des rapports d'activités des membres du RESICQ pour les années 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021 afin de mieux cerner la contribution des centres de crise à l'offre de service en santé mentale au Québec.
- Entretien avec Joëlle Boutin, députée de la CAQ dans la région de la Capitale Nationale, à l'invitation de la direction du Centre de crise de Québec.
 - La rencontre s'est déroulée le 17 décembre 2021 et a porté sur le rehaussement du financement des centres de crise communautaires et la possibilité d'effectuer une demande globale chiffrée pour l'ensemble des membres du RESICQ.

- Participation à la présentation du PAISM 2022-2026 par la Direction des services en santé et en psychiatrie légale du MSSS suivie de la conférence de presse du ministre Carmant pour le lancement du PAISM 2022-2026 (25 janvier 2022).
- Participation à la présentation du PAISM 2022-2026 aux organismes communautaires nationaux par la Direction des services en santé mentale et en psychiatrie légale (3 février 2022).
- À l'invitation du MSSS, présence à la conférence de presse de Christian Dubé, ministre de la Santé et des services sociaux, et Lionel Carmant, ministre délégué à la Santé et aux services sociaux, sur le *Plan pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé* (29 mars 2022).
- Participation à un projet de démarche évaluative des centres de crise communautaires du Québec avec le professeur Thomas Saïas, professeur agrégé au département de psychologie de l'UQAM et Myriam Lecousy, étudiante au doctorat en psychologie communautaire à l'UQAM.
 - Trois rencontres préparatoires ont eu lieu dans le cadre d'un cours de psychologie communautaire avec des étudiant.e.s au doctorat afin de définir le modèle logique.
 - Mise sous contrat de Thomas Saïas et Myriam Lecousy afin de mener une démarche évaluative avec les membres du RESICQ et des partenaires du réseau public de la santé et du réseau communautaire, et ce, en préparation d'une planification stratégique à venir.
- Signature et envoi d'une lettre en appui au Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA) pour demander au gouvernement d'inclure les organismes communautaires dans les secteurs prioritaires de leur programme Opération main d'œuvre.
- Contribution financière à une coalition regroupant le COSME, le RRASMQ, l'AGIDD-SMQ et le Mouvement santé mentale Québec afin de procéder à l'embauche d'une firme de communication et de relation publique pour que la santé mentale soit une question prioritaire lors de la prochaine campagne électorale provinciale.

COMITÉ COMMUNICATION

OBJECTIF

Voir au déploiement stratégique des communications du regroupement.

MEMBRES

Roxane Thibeault • Hugues LaForce •
Guillaume Le Moigne (mai-sept. 2021)
avec le soutien de Louis-Marie Bédard

ACTIONS RÉALISÉES

Ce comité de travail a été mis sur pied à l'automne 2020. En 2021, le conseil d'administration a confié aux membres du comité le mandat de voir à augmenter l'achalandage sur les réseaux sociaux du regroupement, de consolider les liens avec les médias et de repositionner l'image de marque du RESICQ.

À ce jour, les membres du comité remplissent toujours leur mandat et le nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux s'accroît à tous les mois.

En ce qui a trait aux outils web du regroupement, les résultats obtenus sont importants. À titre d'exemple, l'utilisation de l'application de géolocalisation des centres de crise a connu une hausse notable, et ce, principalement en raison de la publicité payée par le RESICQ dans les stations les plus achalandées du métro de Montréal. Idéalement, cette visibilité dans l'espace public devrait être maintenue.

Au cours de la dernière année, les membres du comité ont réalisé les actions suivantes :

- Rédaction de communiqués de presse pour diffusion dans les médias régionaux et nationaux;
- Réalisation de nombreuses entrevues dans les médias afin de sensibiliser la population et les instances gouvernementales à l'offre de service des centres de crise communautaires et aux difficultés vécues en lien avec la pénurie de main d'œuvre et les bris de services;
- Participation de la présidente et du vice-président du RESICQ à la formation de l'UQO (Porte-parole, moi? Apprendre à parler aux médias);
- Jusqu'au 31 mars 2022, maintien à contrat d'une consultante en communication chargée de faire publier dans les médias les communiqués de presse et les textes au nom du RESICQ en réaction aux événements rapportés dans les médias.
- Réaffectation stratégique des ressources humaines pour le volet de la gestion des outils web du regroupement.

Site Web

Le site web du RESICQ est accessible à toute la population du Québec. Toute personne peut s'y référer et obtenir de l'information générale sur le regroupement et des renseignements sur les services d'intervention de crise offerts par les centres de crise communautaires au Québec. Par le biais d'un hyperlien, la personne qui consulte la liste des membres du RESICQ est dirigée vers le site web du centre de crise de sa région.

Au cours de la dernière année, le nombre de visites de la page web du regroupement a connu une forte hausse.

Référent par meilleur ratio :

RÉFÉRANT	2021 2022	Écart +	2020 2021
Google	24 302	16 158	8 144
Direct par l'adresse	10 160	5 592	4 568
santemontreal.qc.ca	724	588	136
Bing	656	354	302
Facebook	634	267	367
Inconnu	263	111	152
Suicide.ca	488	421	67
Yahoo	129	54	75

Données statistiques sur la fréquentation:

- Durée moyenne d'utilisation : 59 secondes
- Ordinateur : 1 563 Cellulaire : 1 107 Tablette : 60
- Utilisateurs et fidélisation : nouveaux (78 %) et visiteurs de retour (22 %)
- Section la plus consultée : Liste des Centres de crise
- Section la moins consultée : Carrières
- Centre de crise le plus recherché : L'Îlot- Centre de crise et de prévention du suicide de Laval

Application mobile pour les personnes en détresse

L'application Crise disponible sur IOS et Android permet aux personnes en détresse l'utilisant de connaître les coordonnées du centre de crise le plus près de l'endroit où elle se trouve et de contacter une intervenante ou un intervenant rapidement.

Résultats du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022:

- 12 200 pages vues
- 1 028 téléchargements (presque 3 par jour)
- 4 952 téléchargements depuis la mise en ligne de l'application

Page Facebook



En 2020, les membres du comité ont lancé une stratégie sur le réseau social Facebook.

Celle-ci visait à augmenter le nombre de sympathisants et de sympathisantes du RESICQ en alimentant sa page Facebook au moyen de partages d'articles parus dans divers médias et dont le sujet est relié au thème de la santé mentale.

Ces partages permettent au grand public de faire la découverte des centres de crise communautaires et des services d'intervention de crise qu'ils offrent.

Au 31 mars 2022, la page Facebook du RESICQ comptait **596** abonnés et **536** mentions **J'aime**.

À compter du 1^{er} avril 2022, la permanence du RESICQ verra au déploiement de cette stratégie.

Entrevues et articles dans les médias

Comme en témoigne le nombre d'entrevues accordées par des membres du RESICQ en 2021-2022, le regroupement est maintenant bien connu des principaux médias d'information.

Ces entrevues sont répertoriées dans la revue de presse 2021-2022 se trouvant à la section suivante.

Il faut souligner que de nombreuses entrevues radiophoniques n'ont pas été comptabilisées.

Médias écrits:

Le Devoir: 3

Le Soleil: 2

La Presse: 1

Médias télévisés:

Radio-Canada: 2

TVA Nouvelles: 2

Noovo: 1

CTV News: 1

Revue de presse 2021-2022

Mai 2021

<https://www.ledevoir.com/societe/sante/605358/sante-mentale-une-aide-financiere-d-urgence-qui-se-fait-attendre>

Décembre 2021

https://beta.ctvnews.ca/local/montreal/2021/12/23/1_5718800.html

<https://www.tvanouvelles.ca/2021/12/23/un-centre-de-crise-doit-fermer-a-noel-1>

<https://www.ledevoir.com/societe/655509/coronavirus-plus-de-besoins-en-sante-mentale-mais-moins-de-services>

<https://www.lesoleil.com/2021/12/08/a-bout-de-ressources-les-centres-de-crise-lancent-un-cri-du-coeur-2a9b91c2cabd1eea8c55d53f4b220dfb>

<https://www.lapresse.ca/debats/opinions/2021-12-07/penurie-de-personnel/l-action-communautaire-est-menacee.php>

<https://ici.radio-canada.ca/tele/le-telejournal-quebec/site/segments/reportage/383791/faute-de-personnel-certains-centres-de-crise?fbclid=IwAR1MfgSMb3EMbW2j4yASUiq9MCI2fITGIULnxee4gcQgxECrvMG1A1sFYFO>
<https://www.facebook.com/noovo.info/videos/238075225018004> <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1846913/centre-crise-quebec-resicq-financement>

Janvier 2022

<https://www.ledevoir.com/societe/sante/664332/sante-mentale-deux-nouveaux-centres-de-crise-au-saguenay-et-en-estrie>

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1857007/sante-mentale-plan-action-interministeriel-carmant-quebec>

<https://journalmetro.com/actualites/politique/2764394/investissement-sante-mentale/>

<https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2022-01-25/sante-mentale/quebec-ne-parvient-toujours-pas-a-reduire-sa-liste-d-attente.php>

Février 2022

<https://www.cybersoleil.com/la-sante-mentale-ce-dommage-collateral-de-la-pandemie>

CONCLUSION

Après deux années à danser la valse des variants et des vaccins, on entend de plus en plus dire qu'il faudra « apprendre à vivre avec le virus ». Cette expression utilisée par les experts, les politiciens et monsieur et madame Tout-le-Monde révèle le souhait de tous de franchir une autre étape dans la gestion de la pandémie et de revenir à un niveau d'activité habituel.

Cela arrivera assurément, mais en attendant nous faisons face à une sixième vague de Covid-19, des éclosions ont toujours lieu et le retrait du travail de travailleurs atteints du virus ou en isolement préventif sont aussi nombreux qu'il y a deux ans.

La pandémie a exacerbé les inégalités, les vulnérabilités et les problèmes déjà présents dans la population comme la pauvreté, la détresse psychologique, l'isolement, la violence à l'endroit des femmes et les troubles mentaux. Elle a aussi mis encore plus en évidence l'obstacle le plus important à l'accès aux soins et aux services de santé et de services sociaux au Québec: la pénurie de main d'œuvre.

Depuis des années, il manque de travailleurs et de travailleuses partout dans les établissements du réseau public de la santé et des services sociaux et dans les organismes de services du réseau communautaire. Les postes à pourvoir dans le domaine de la santé se comptent par milliers et la hausse observée du taux d'absentéisme pour un congé de maladie et les mises en isolement préventif à cause de la Covid-19 empirent la situation.

Les centres de crise à travers le Québec vivent avec ce problème depuis des décennies en raison d'un exode incessant vers le réseau public de leurs professionnels bien formés à la recherche de meilleures conditions salariales et de travail et d'un horaire plus avantageux. Et avec l'augmentation du coût de la vie et l'embauche massive de professionnels telle qu'elle est actuellement pratiquée dans le réseau public de la santé et des services sociaux, le problème va certainement s'amplifier.

Au cours de la dernière année, les membres du CA du RESICQ ont multiplié les occasions de faire connaître à la population et au gouvernement l'offre de service des centres d'intervention de crise communautaires. Ils ont aussi attiré l'attention des médias et du MSSS sur la précarité de leur offre de service en raison d'un manque d'effectif et sur les bris de services qui en résultent.

Certains fonctionnaires et membres du personnel politique au MSSS, et le ministre Carmant lui-même, ont montré beaucoup d'ouverture à l'endroit du RESICQ et de ses membres. Mieux sensibilisé aux difficultés des centres de crise, mais également à leur spécificité et à leur utilité au sein des trajectoires de services, il est permis d'espérer que le gouvernement réinvestira

de façon aussi convaincante dans les services d'intervention de crise communautaires qu'il l'a fait dans les services en prévention de l'itinérance, du suicide et de la violence conjugale.

Il faut dire que le ministre Carmant, par le biais du PAISM 2022-2026, envoie déjà des signaux plutôt encourageants. Par exemple, sa décision d'investir 10 M \$ en cinq ans pour ouvrir deux centres de crise communautaires en Estrie et au Saguenay-Lac-St-Jean indique qu'il est attentif au besoin de la population du Québec d'accéder à des services d'intervention de crise en santé mentale ailleurs et autrement qu'à l'hôpital. Il s'agit, tous gouvernements confondus, de l'investissement le plus important depuis la création du réseau des centres de crise communautaires au milieu des années 80.

Toutefois, l'investissement financier du MSSS dans le réseau des centres de crise communautaires ne doit pas s'arrêter là. Tous les centres de crise du Québec ont besoin d'un rehaussement de leur subvention pour être en mesure de maintenir, voire d'augmenter, leur contribution à l'offre de service en santé mentale à la population.

À cet égard, le RESICQ a entrepris cette année une démarche avec la Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires du MSSS. Les objectifs visés sont d'arriver à mieux évaluer, à l'aide de données et d'indicateurs de mesure, la contribution des centres de crise à l'offre de service globale et de quantifier le coût d'un éventuel rehaussement de leur subvention.

Dans le PAISM 2022-2026, le ministre Carmant propose de financer plusieurs actions afin de permettre aux personnes en détresse, aux membres de leur entourage, aux premiers répondants et aux professionnels de la santé d'éviter de recourir à l'urgence hospitalière. Le plan d'action contient aussi des actions visant à raccourcir la durée des hospitalisations.

Toutes ces actions, si elles devaient être réalisées au cours des prochaines années, pourraient transformer de manière décisive l'offre de service en santé mentale au Québec. À plusieurs endroits dans le monde, la conversion du système de la santé vers des pratiques de soins et de services moins stigmatisantes et dispensées dans le milieu de vie des personnes est déjà bien entamée. L'accomplissement de ce plan d'action serait définitivement un grand pas dans cette direction.

Les membres du CA du RESICQ sont d'avis que l'offre intégrée de service des centres de crise communautaires est la mieux placée pour assurer, au moins en partie, le succès de l'implantation de plusieurs actions prévues au PAISM 2022-2026.

Après tout, depuis plus de trente-cinq années, les intervenantes et les intervenants des centres de crise communautaires répondent aux appels de personnes en détresse 24 heures/24, 7 jours/7, leur offrent de l'hébergement dans un milieu accueillant où du soutien est accessible en continu, ou les rencontrent chez elles ou ailleurs dans la communauté afin de les appuyer dans leur démarche vers l'amélioration de leur état et de leur situation.

D'une part, toutes ces interventions fournissent généralement aux personnes l'aide dont elles ont besoin pour traverser la période de crise et leur évitent d'avoir à se présenter à l'urgence hospitalière. D'autre part, les services dispensés par les centres de crise permettent souvent à des personnes hospitalisées de quitter plus rapidement le centre hospitalier. En ce sens, l'offre de service des centres de crise communautaires s'inscrit entièrement dans l'esprit du PAISM 2022-2026 et elle répond avantageusement aux volontés du ministre Carmant, ce qui devrait normalement faire des centres de crise un partenaire naturel et de premier plan dans la réalisation de ce plan d'action.

Par analogie, si la pandémie nous a démontré que des mesures préventives comme l'hygiène et la distanciation physique étaient la meilleure protection contre un virus, il faudrait de même se rappeler que les centres de crise communautaires sont des mesures de prévention en santé mentale. En effet, les services d'intervention qu'ils offrent à la communauté empêchent dans bien des situations l'apparition ou l'aggravation de troubles mentaux chez les gens et, par conséquent, le besoin de recourir à des services plus spécialisés coûteux et plus difficiles d'accès dans le réseau public de la santé.

Et si la solution aux problèmes d'accès aux services en santé mentale dans le réseau public était aussi simple que d'investir plus massivement dans les centres de crise communautaires!

REMERCIEMENTS

En terminant, les membres du CA du RESICQ souhaitent remercier Guillaume Le Moigne qui a quitté la direction générale du centre de crise Le Transit et son poste d'administrateur au CA du RESICQ pendant l'année. Dès son arrivée au CA, il a fait sa marque en mettant ses connaissances et ses compétences en aide humanitaire et en gestion des pandémies au service de tous les membres du RESICQ. Nous avons tous apprécié son sens politique, son dévouement pour la cause et son sens de l'humour.

Les membres du CA tiennent également à souligner le départ à la retraite de Sylvie de la Boissière, directrice générale de l'Association IRIS et trésorière au CA du RESICQ durant de nombreuses années. Sa rigueur, mais aussi sa souplesse, dans la gestion des avoirs du RESICQ ont permis d'assurer la stabilité et la santé financière du regroupement. Sa jovialité, ses expressions imagées, son approche sans détour et ses propos remplis de sagesse vont beaucoup nous manquer.

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
Centre de crise 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 pour personnes en difficulté • Granby
Entr'elles Granby - Centre de 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