



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

Téléphone: 450 629-7153 (direction)  
Télécopieur: 450 629-1281  
[www.centredecrise.ca](http://www.centredecrise.ca)

## RAPPORT ANNUEL 2018-2019

# TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente.....	4
Mot de la directrice générale.....	5
Bilan 2018-2019.....	6
L'îlot.....	7
· Mission.....	7
· Historique.....	8
· Crise.....	8
· Typologie.....	9
· Clientèle.....	10
· Valeurs.....	10
Équipe.....	13
· Structure organisationnelle.....	13
· Conseil d'administration.....	14
· Personnel.....	16
Administration et gestion.....	18
· Ressources humaines.....	18
· Matériel.....	22
· Financement.....	23
· Partenaires.....	24
Services de crise.....	27
· Organisation.....	28
· Interventions.....	29
· Clientèle.....	36
Service téléphonique 24/7 en prévention du suicide.....	40
· Promotion.....	40
· Collaboration.....	40
· Organisation.....	40
· Interventions.....	40
Plan d'action 2019-2020.....	44
Remerciements.....	45
Citations clientèle.....	11, 16, 19, 22, 35, 43, 47



## MOT DE LA PRÉSIDENTE



Au nom du conseil d'administration, je suis fière de vous présenter les principales réalisations de L'îlot pour l'année 2018-2019.

Au cours de cette année, nous avons poursuivi les différents mandats en collaboration et en continuité avec l'ensemble des partenaires lavallois, afin de répondre aux besoins de notre clientèle.

Les membres du conseil d'administration se sont penchés sur son mode de gouvernance dû aux changements majeurs sur les nouvelles dispositions de la Loi sur les contrats des organismes publics qui entraine en vigueur en janvier 2019. Devant l'urgence d'agir, le conseil d'administration a formé un comité afin d'analyser les différents enjeux s'y rattachant.

Accompagnés d'un consultant externe, nous avons procédé à un changement de gouvernance et à la mise en place des nouveaux règlements généraux nécessaires au bon fonctionnement d'un conseil d'administration. Plusieurs autres démarches ont également été faites quant aux futures demandes de financement en lien avec le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

En collaboration avec la direction, plusieurs politiques ont été adoptées:

- Gestion documentaire/dossiers cliniques ;
- Politique relative à l'usage d'alcool, de cannabis, de médicaments et d'autres drogues sur les lieux du travail ;
- Prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de traitement des plaintes ;
- Gouvernance/Code d'éthique et de déontologie des administrateurs/Recrutement des administrateurs/Formulaire de présentation de candidature au poste d'administrateur.

Merci à notre directrice générale, madame Sylvie Picard, qui sait naviguer par vents et marées et contribue grandement au rayonnement de L'îlot.

Francyne Doré  
Présidente

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Dans ce rapport 2018-2019, vous trouverez la description des services, des implications et des actions qui ont contribué à améliorer la qualité de vie des personnes vulnérables que nous avons soutenues.

Nous avons eu à travailler avec des équipes réduites à la direction ainsi qu'à l'intervention. Malgré des efforts soutenus, le poste d'adjoint clinique n'a pu être comblé. La consolidation de l'équipe de direction demeure un objectif prioritaire pour l'année 2019-2020. Les départs pour maternité, maladie ou autres emplois ont occasionné des maux de tête importants à la responsable des horaires et à ceux qui soutiennent la garde. Avec le départ record de 15 employés et une pénurie de main-d'œuvre importante, les démarches de recrutement, impliquant des procédures d'intégration, de formation et de soutien, furent intenses. Les intervenants de L'îlot ont eu à mettre les bouchées doubles pour maintenir une desserte de services optimale.

Malgré ces réalités, tous les services de L'îlot ont connu un essor en 2018-2019. Nous avons admis plus de personnes, le nombre de nuitées à l'hébergement n'a jamais été aussi élevé, les suivis réguliers et étroits se sont accrus et le nombre d'appelants à notre service d'intervention téléphonique 24/7 en prévention du suicide a de nouveau fait un bond.

Avec une hausse de 51,8 % des demandes par rapport à l'année dernière, jamais l'hôpital Cité de la santé du CISSS de Laval ne nous a autant référé de la clientèle.

Nous avons fait face à des périodes de pointe importantes et la gestion du risque suicidaire et homicide a suscité une vigie constante.

De plus, orchestrée par une firme spécialisée, une nouvelle base de données a été créée et implantée pour nos services de crise en 2018-2019. Le volet II, supplantant les dossiers papier, sera en application dès l'été 2019. Cet outil se façonne et se peaufine à travers la mise en commun des bases de données de plusieurs Centres de crise au Québec. La contribution de L'îlot dans ces avancées est notable.

Après 18 ans d'existence, L'îlot a revu son modèle de gouvernance et a obtenu en 2018-2019, le statut d'organisme communautaire autonome. Plusieurs politiques ont été préparées et adoptées dans ce sens.

Finalement, outre la participation régulière aux tables de concertation, nous avons poursuivi notre engagement au sein du comité de pilotage de la Politique régionale en développement social (PRDS) de la ville de Laval; nous nous sommes impliqués auprès de la communauté haïtienne lors d'un événement marquant; nous avons présenté nos services et monté des kiosques lors de colloques ou différents événements; nous avons participé à de nombreux comités de travail mettant à profit la synergie du partenariat et mis en œuvre une large part du plan d'action biennale portant sur l'arrimage des services de crise du territoire.

C'est avec toute ma gratitude et fierté que je salue tous ceux et celles qui contribuent à faire de L'îlot une organisation engagée, unique et exemplaire; UN ESPACE D'HUMANITÉ!

Sylvie Picard  
Directrice générale

# BILAN

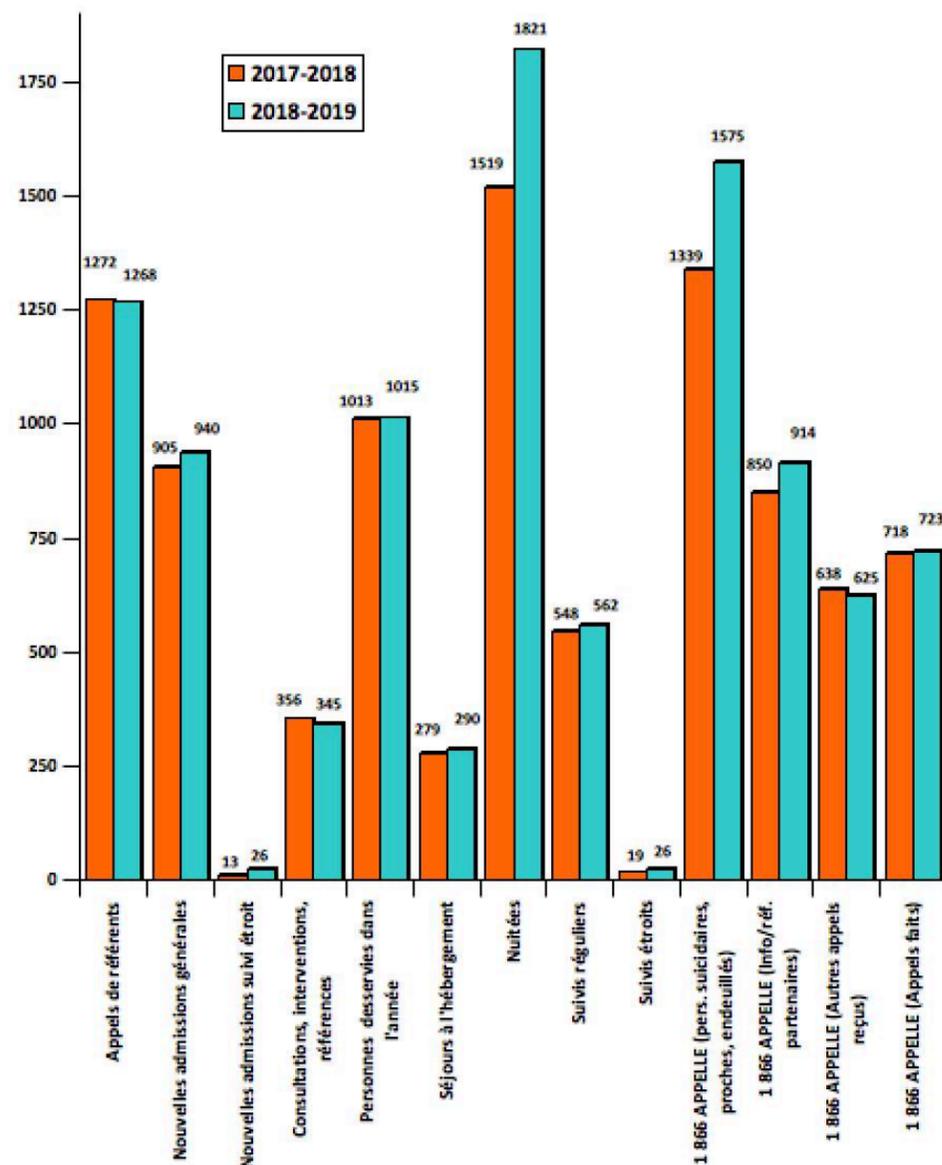
## 2018-2019

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2018-2019.

Pour notre service de crise, on dénote un nombre de références similaire à celui de l'année 2017-2018. Le nombre de nouvelles admissions s'est accru de 5 %. L'utilisation de nos lits de crise a été fortement sollicitée en 2018-2019 présentant une hausse de 20 % par rapport à l'année précédente. Il y a eu hausse de 4 % des services de suivi.

Notre service téléphonique 24/7 en prévention du suicide a reçu 3 114 appels en 2018-2019 alors qu'il en avait traité 2 827 l'an dernier. Cela représente une hausse de 10 %. Depuis quelques années, un plus grand nombre de partenaires font appel à ce service pour des fins de consultations/références. Cela concerne entre autres les policiers et les personnes inscrites au programme sentinelle. Les appels effectués pour des relances téléphoniques, des rétro-informations ou des interventions concertées ont légèrement augmenté en 2018-2019.

### SERVICES DISPENSÉS EN 2018-2019



## L'ÎLOT

### L'îlot c'est:

- Un service support aux autres instances
- Des services de crise sur une base mobile et résidentielle court terme pour une clientèle adulte
- Un service téléphonique 24/7 en prévention du suicide destiné aux personnes suicidaires de tout âge, leurs proches ou toute personne préoccupée par la problématique du suicide
- Un service de suivi étroit pour les adultes à potentiel suicidaire élevé sur une base moyen terme (de trois à six mois)

### MISSION

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

### NOTRE IMAGE

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

## NOS APPROCHES

- Orientée vers les solutions
- À court terme et planifiée systématique
- Cognitivo-comportementale
- Motivationnelle
- Bonnes pratiques en prévention du suicide (formation accréditée)
- Bonnes pratiques en intervention de crise (formation accréditée)

## HISTORIQUE

Pour répondre aux besoins de la population, le milieu communautaire et ses partenaires constituant un comité aviseur en santé mentale, concluaient à la nécessité de créer un "centre de crise" sur le territoire lavallois. Le modèle de compromis a d'abord vu le jour en 1999 sous la forme d'un consortium impliquant le prêt de services de huit organisations lavalloises. Ce modèle fut expérimenté pendant 2,5 ans. Accompagné d'une recherche-action, ce modèle a été considéré non pérenne et la mise sur pied d'une organisation à but non lucratif fut grandement recommandée.

Notre organisme au statut de charité a vu le jour en juin 2001 à travers la mise en place du Service régional de crise de Laval dispensant aux adultes lavallois, des services de crise intégrés et complémentaires aux services offerts par les autres partenaires du territoire. Pour assurer une continuité des pratiques, le conseil d'administration est alors largement composé des partenaires issus du consortium d'origine.

Puis s'est ajouté, en 2004, le mandat d'interventions téléphoniques 24/7 pour la personne suicidaire (jeune et adulte), ses proches et toute organisation ou individu préoccupé par la problématique du suicide.

En 2005, L'îlot a été désigné par l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval pour estimer la dangerosité des personnes du territoire dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P-38.001, article 8).

Depuis décembre 2010, L'îlot dispense le service de suivi étroit pour les personnes à potentiel suicidaire élevé référées par les hôpitaux.

En octobre 2013, nous avons débuté une ALLIANCE avec la médecine de famille et offrons une ligne dédiée 24/7 aux cliniques médicales et GMF lavallois aux prises avec une clientèle vulnérable et à risque.

Depuis 2016, L'îlot est identifié comme dispensateur de services de crise auprès des personnes à risque homicide élevé, volontaire au traitement.

En 2018, nous avons revu notre modèle de gouvernance et possédons désormais le statut d'organisme communautaire autonome.

## CRISE

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

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

## COMPOSANTES

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

## OBJECTIFS DE L'INTERVENTION DE CRISE

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



# TYPOLOGIE DE LA CRISE

## CRISE PSYCHOSOCIALE

La crise de type psychosociale est susceptible de survenir pour toutes personnes, à un moment ou à un autre de sa vie. Elle se présente alors que des difficultés ou événements de la vie courante surviennent, souvent de façon répétée. La personne a tenté de résoudre ces difficultés avec ses mécanismes habituels de résolution de problèmes et d'adaptation. Il peut toutefois survenir à un certain moment un épuisement de ces mécanismes, précipitant graduellement la personne vers un état de crise, avec ou sans passage à l'acte. L'intervention psychosociale vise alors un retour à l'équilibre par la création d'un lien de confiance et l'écoute de l'expression de la souffrance. Les personnes qui se retrouvent dans une crise psychosociale peuvent s'appuyer sur des relations interpersonnelles soutenantes et des facteurs de protection, déjà présents avant l'état de crise. Ceci favorisera un retour à l'équilibre et l'acquisition de nouvelles compétences de résolution de problème.

## CRISE PSYCHOTRAUMATIQUE

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

## CRISE PSYCHOPATHOLOGIQUE

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

## CLIENTÈLE

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

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

Les personnes bénéficiant des services de crise de L'îlot 24/7 sont référées par des intervenants œuvrant auprès de la population lavalloise. Les services mis en place sont des services supports aux autres services. La population peut s'adresser au service 811-Info-Social en tout temps. L'îlot sera sollicité lorsque la personne nécessitera une intervention spécialisée, souple, rapide et soutenue.

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

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

## VALEURS

Le Code d'éthique a été rédigé en collaboration avec le personnel et le conseil d'administration de L'îlot. Les valeurs identifiées, empreintes d'engagement, conditionnent les actions, les pratiques cliniques et de gestion quotidienne en y assurant une cohérence et une harmonie. Les valeurs qui s'y trouvent sont les suivantes :

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



« La vie m'a béni de vous avoir mis sur ma route, vous tous, intervenants de L'îlot. Je ne vous remercierai jamais assez pour tout ce que vous avez fait pour moi! » D.

# STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ EN APPLICATION À L'ÎLOT

## ACCESSIBILITÉ GÉOGRAPHIQUE

- Le service d'intervention de crise est accessible à la population adulte de l'ensemble du territoire.
- Le service d'intervention de crise est offert au domicile ou dans tout autre lieu approprié.
- Le service d'hébergement de crise est situé au cœur de l'île Jésus et est accessible par transport en commun.

## ACCESSIBILITÉ TEMPORELLE

- L'accès au service d'intervention de crise est assuré en tout temps.

## ACCESSIBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Le service d'intervention de crise est offert suite à une référence interne ou externe.
- Toute situation considérée urgente est traitée de façon immédiate.
- Le service d'intervention de crise est assuré par du personnel compétent et spécialisé.

## ACCESSIBILITÉ LINGUISTIQUE

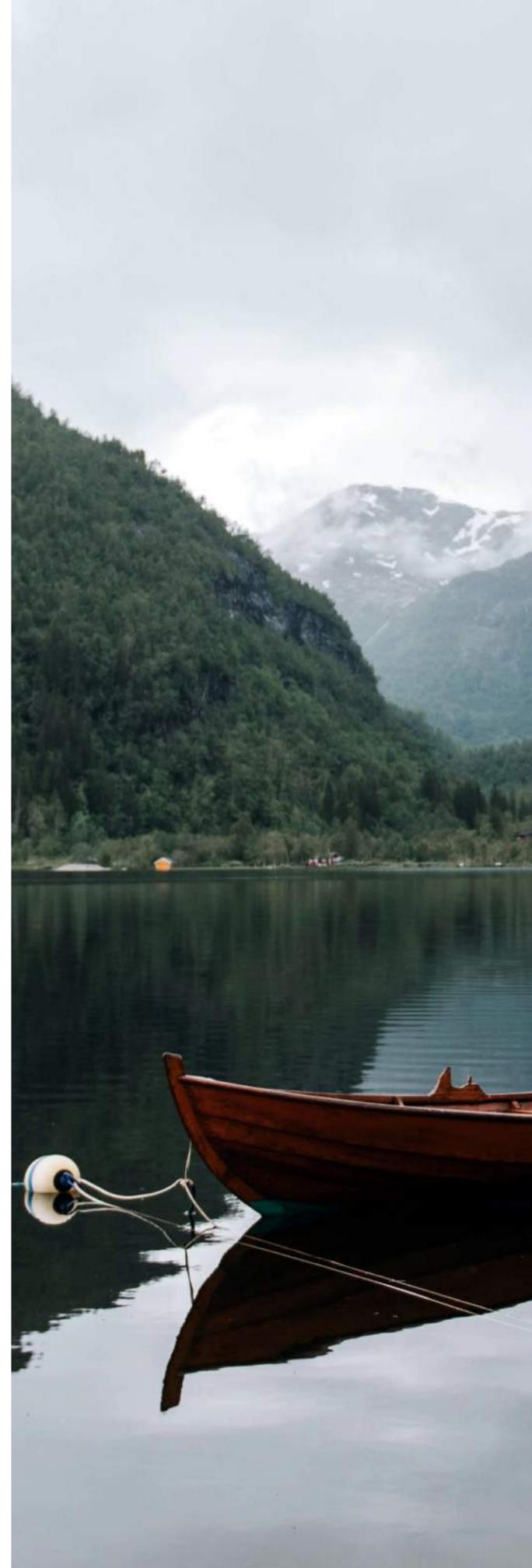
- Le service d'intervention de crise est offert en français et en anglais. Dans la mesure de nos capacités, nous sollicitons des interprètes lorsque nous devons intervenir auprès de personnes allophones ne s'exprimant ni en anglais, ni en français.

## ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE

- L'hébergement de crise est accessible à la personne à mobilité réduite.

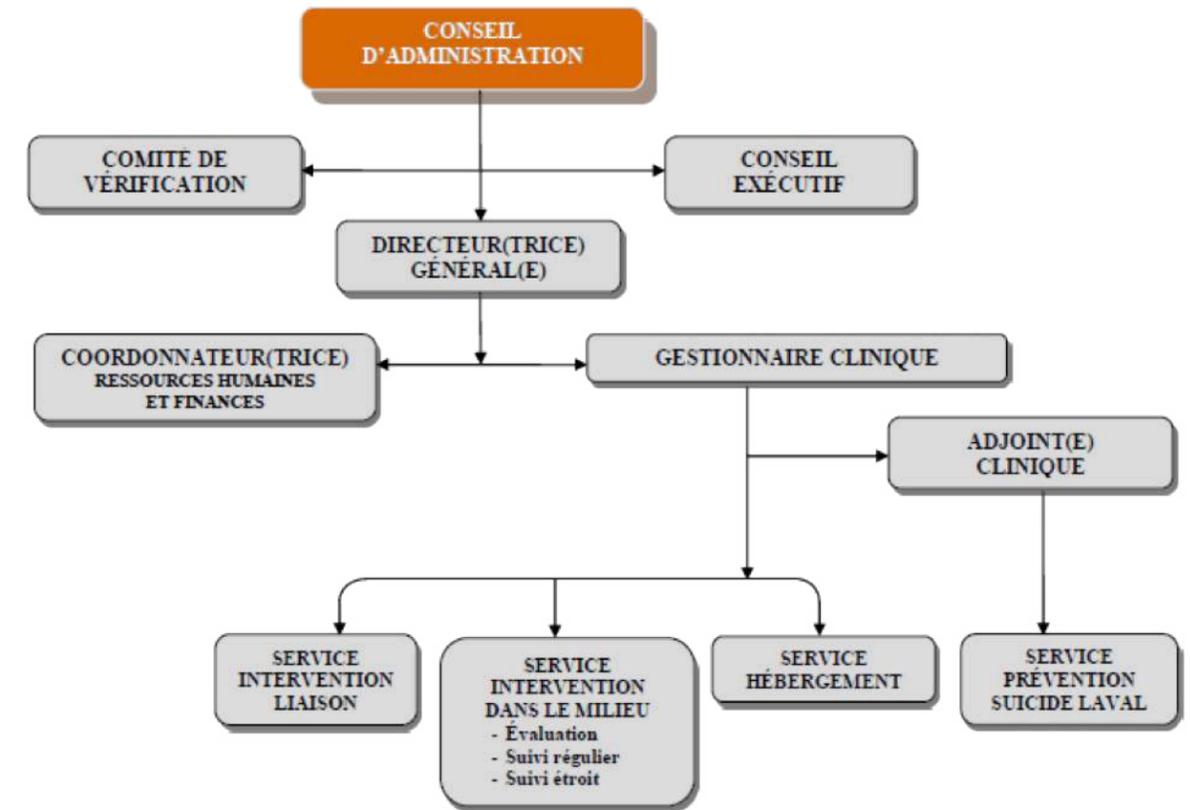
## ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE

- Tous les services de L'îlot sont gratuits.



# NOTRE ÉQUIPE

## STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'îlot a été administré par un conseil d'administration composé de onze personnes bénévoles ainsi que la directrice générale jusqu'au 25 septembre 2018. Quatre étaient officiers et huit administrateurs. Ces membres étaient des professionnels impliqués, issus de divers milieux qui travaillaient en lien étroit avec la problématique de crise ou des représentants de la communauté.

Suite à l'analyse d'enjeux entourant notre modèle de gouvernance, il y a eu démission de quatre administrateurs issus du réseau public en septembre 2018. Depuis le 12 novembre 2018, le conseil d'administration s'est doté de règlements généraux respectant les critères d'organismes communautaires autonomes.

Un conseil d'administration de transition composé de sept membres fut constitué jusqu'aux prochaines élections de juin 2019 (AGA). Dorénavant, la directrice générale assiste aux séances à titre d'invitée.

Les membres du conseil d'administration donnent temps et savoir avec générosité et rigueur pour garantir des orientations solides et cohérentes, dans le respect de notre mission et des mandats qui nous sont impartis.

# MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



## Présidente

Francyne Doré  
Représentante  
de la communauté



## Vice-présidente

Gina Bergeron  
Directrice générale  
CILL



## Secrétaire

Sylvie Picard  
Directrice générale de L'îlot  
Invitée depuis le 12 nov.  
2018



## Trésorier

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



## Administratrice

Narimen Hemsas  
Coordonnatrice des services  
surspécialisés du CIUSSS du  
Nord de l'île de Montréal  
**Départ le 25 septembre 2018**



## Administratrice

Caroline Maheu  
Directrice adjointe au service d'aide à  
l'apprentissage au Collège Montmorency  
Représentante de la communauté



## Administrateur

Joël Naggar  
Directeur général  
CAFGRAP  
Secrétaire depuis le 12 nov.  
2018



## Administratrice

Alice Overy  
représentante de la  
communauté



## Administratrice

Brigitte Tremblay  
Coordonnatrice  
Direction de la santé mentale  
et dépendance du CISSS de  
Laval  
**Départ le 24 septembre 2018**



## Administratrice

Danielle Larose  
Chef de service  
Direction de la protection de  
la jeunesse du CISSS de Laval  
**Départ le 25 septembre 2018**



## Administratrice

Micheline Vallières-Joly  
Représentante de  
la communauté



## Administrateur

Stéphane Chartrand  
Coordonnateur  
Dépendance et services sociaux  
généraux  
Direction de la santé mentale et  
dépendance du CISSS de Laval  
**Départ le 24 septembre 2018**

Afin de soutenir le travail de la directrice générale, le conseil d'administration s'est doté de trois comités en 2018-2019 :

- Le comité exécutif
- Le comité de vérification
- Le comité de gouvernance

Durant l'année, le conseil d'administration a tenu six assemblées régulières: les 7 mai 2018, 18 juin 2018, 24 septembre 2018, 12 novembre 2018, 17 janvier 2019, et 21 mars 2019.

Le comité de gouvernance s'est réuni à deux reprises et l'ensemble des administrateurs a travaillé aux orientations et à l'élaboration du nouveau modèle de gouvernance, accompagné de M. Marco Baron, BAA, consultant Gouvernance M+ Conseil et Management inc. Trois rencontres eurent lieu à ce sujet.

Le 12 novembre 2018, une Assemblée générale extraordinaire adoptait les nouveaux règlements généraux transformant le statut de L'îlot en organisme communautaire autonome.

Les membres du comité de vérification se sont rencontrés le 14 juin 2018. Le comité exécutif fut consulté à de multiples reprises. La présidente a accompagné la directrice générale lors d'une rencontre portant sur les enjeux de gouvernance, avec nos bailleurs de fonds, le 5 juillet 2018. Le trésorier accompagnait la directrice générale lors d'une rencontre élargie portant sur les enjeux de gouvernance, avec les directions concernées, le 7 décembre 2018.

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

Le conseil d'administration a travaillé plus particulièrement en 2018-2019 sur les dossiers suivants:

- Enjeux de gouvernance/Analyse; Modèle; Règlements généraux;
- Nouvelles bases de données clientèle/Création; Formation; Mise à niveau des équipements;
- Enjeux éthiques;
- Événement médiatique;
- Offre de service spécifique;
- Mutuelle de prévention CNEST;
- Inspection de la CNEST/Mise à niveau du bâtiment;
- Dons/Embellissement des chambres et des espaces clientèle;
- Réaménagement d'espaces de travail;
- Entretien du bâtiment/Peinture;
- Location externe/Bureau d'intervention;
- Adoption de politiques (Gestion documentaire/dossiers cliniques; Relative à l'usage d'alcool, de cannabis, de médicaments et d'autres drogues sur les lieux du travail; Prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de traitement des plaintes; Gouvernance/Code d'éthique et de déontologie des administrateurs; Gouvernance/Recrutement des administrateurs; Gouvernance/Formulaire de présentation de candidature au poste d'administrateur)

## PERSONNEL

Habituellement, une équipe de quatre personnes s'occupe des tâches inhérentes à la gestion de L'îlot et à ses différents services afin d'en assurer le bon fonctionnement au quotidien. Durant l'année 2018-2019, cette équipe de direction a été principalement composée de mesdames Sylvie Picard, directrice générale, Catherine Labarre, gestionnaire clinique et Mélissa Tremblay, coordonnatrice RH et finances. Le poste d'adjoint clinique a été temporairement comblé pendant quelques mois, mais nous sommes toujours en recrutement pour cette fonction.

Mesdames Tanya Morin, Corinne Viau, Marie-Claude Blanchet et monsieur Rémi Desgagné soutiennent la gestion clinique en assumant des gardes cliniques principalement les fins de semaine. Mesdames Christiane Benoît, Carolyn Trottier et Andreea Iordache (ainsi que quelques substituts), ont soutenu le volet administratif en assumant la garde 24/7 des horaires de travail (remplacements). Monsieur Fabrice Lattaro a effectué les achats de denrées alimentaires tout au long de l'année. Monsieur François-Charles Jullien soutient le volet statistique en effectuant des vérifications et en fournissant les rapports mensuels. Cette année il s'est impliqué à la création d'une nouvelle base de données avec la firme Intégratik et a contribué à son implantation, à la formation et au soutien du personnel.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe de direction a eu recours à des consultants et services externes : madame

Sylvie Roussel, comptabilité, monsieur Ghyslain Vermette, consultant RH, maître Claude J. Denis, avocat, monsieur Guy Dalphond, formateur MPO, monsieur Claude Éthier, firme Intégratik, monsieur Marco Baron, BAA, consultant Gouvernance M+ Conseil et Management inc., madame Caroline Bérard, psychologue, supervision clinique, CISSS de Laval, madame Pascale Boutin-Guertin, consultante en communication, monsieur Félix Vaillancourt, Morneau Shepell, monsieur Paul Cooke, Excellence télécom, messieurs Yves Allard et Fabien Souci, soutien informatique ABA, monsieur Philippe Niaulin, Connectic Cut, ainsi que le personnel de la compagnie Bye Bye Dust, entretien ménager.

Pour dispenser les services de crise, de prévention du suicide et de prévention de l'homicide, 36 intervenants psychosociaux en date du 31 mars 2019 occupent l'équivalent de 27 postes à temps complet. Malgré les efforts constants, certains postes sont à pourvoir et notre liste de rappel gagnerait à se bonifier afin de répondre au besoin de main-d'œuvre de l'organisation.

Les personnes suivantes font partie de la liste de rappel et peuvent détenir un poste à temps partiel. Elles sont habilitées à remplacer le personnel régulier à différentes fonctions: mesdames Juliette Barolet, Florence Bovet, Sandrine Cloutier-Legault, Sammy-Joe Dargis, Dominique Fortin, Stéfanny Labrèche, Tracy-Ann Morin, et Andréa Stoenescu ; messieurs Antoine Allard-Jacques, Denis Gagnon, Cicéron Léonard et Ibrahim Yehia.

« Merci à toutes celles et ceux qui ont pris soin de ma tête et de mon cœur!  
Du profond de mon cœur et de la nouvelle moi qui devra être attentive à mes besoins: MERCI! » J.C.

## RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES

### SERVICE D'INTERVENTION/LIAISON

**3,5 postes (équivalent temps plein) - Accessibilité 24/7**  
Christiane Benoît, Fabrice Lattaro, Andreea Iordache, Stéfanny Labrèche et autres (liste de rappel)

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

### SERVICE D'INTERVENTION DANS LE MILIEU

**Évaluation: 3 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires**  
Paola Olano, Marisa Fundaro, Sabrina Prigent-Simoneau et autres (liste de rappel)

L'évaluateur rencontre la personne en difficulté là où elle se trouve. Il prend connaissance des problématiques, estime la situation et évalue ses besoins. Il intervient pour désamorcer la crise. Il détermine le service de L'îlot le plus approprié ou réfère la personne à d'autres ressources partenaires. Si l'option hébergement est retenue, il assume le transport. Il convient d'un plan d'intervention à court terme. Il a à estimer la dangerosité, principalement en contexte non volontaire (Loi P-38.001, article 8).

**Suivi régulier: 5 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires**  
**Suivi étroit pour la personne à potentiel suicidaire élevé: financement pour 1,5 poste (équivalent temps plein)**  
Suivi régulier et suivi étroit :  
Marie-Claude Blanchet, Rémi Desgagné, François Charles Jullien, Tanya Morin, Jean Yvener Pierre et Corinne Viau

Ces deux services sont offerts par l'équipe de suivi. L'intervenant de suivi se déplace dans la communauté. Il soutient la personne dans l'accomplissement de son plan d'intervention afin de reprendre le contrôle sur sa situation. Il travaille de concert avec les proches et les professionnels impliqués auprès d'elle. Le suivi régulier a une durée moyenne de 7 semaines, alors que le suivi étroit dure de 3 à 6 mois. Les hôpitaux sont les seuls à pouvoir référer en suivi étroit. L'intervention vise à accroître les facteurs de protection et à réduire les facteurs de risque chez la personne suicidaire. Le suivi étroit se finalise lorsqu'il y a une stabilisation de la situation de crise ou un risque de danger faible.

### SERVICE D'HÉBERGEMENT (7 LITS)

**8,75 postes (équivalent temps plein) - Double présence**  
Emmanuelle Beaulieu, Stéphane Bernier, Maria Livia Codrea, Stéphanie Seers (maternité), Richard Tardio Forget, Carolyn Trottier et autres (liste de rappel)

Équipe de nuit : Kevin Chhin, Karine Girardin et autres (liste de rappel)

L'intervenant résidentiel accueille la personne hébergée, l'accompagne dans ses démarches et ses tâches, assure le bon fonctionnement du groupe et la sécurité des lieux. Il rencontre quotidiennement chacune des personnes, élabore le plan d'intervention avec ceux-ci et en assure le suivi.

### SERVICE PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

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

Équipe de nuit : Kevin Chhin, Karine Girardin et autres (liste de rappel)

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

# ADMINISTRATION ET GESTION

## RESSOURCES HUMAINES

### Règles et conditions de travail

Le taux de roulement s'élève cette année à 25 % (7 départs) pour le personnel régulier à temps plein et à 57 % (8 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. Nous avons eu à embaucher du nouveau personnel (13) pour pallier à ces départs ainsi qu'à des absences pour congé de maternité ou maladie. Peu favorable sur le plan des conditions de travail par rapport au réseau public, la direction, appuyée par son conseil d'administration, cherche à stabiliser ses équipes de travail en optant pour des mesures de rétention telles que les assurances collectives, l'équité, le régime volontaire d'épargne retraite, la formation, la supervision, le support clinique et le maintien d'un climat de travail sain.

Lorsque les finances le permettent, une allocation sous forme de Boni REER est remise au personnel régulier. Ce fut le cas en 2018-2019.

Afin d'accroître les disponibilités, la flexibilité, la compétence, la motivation et la rétention du personnel non détenteur de

poste, tout personnel de la liste de rappel est formé à tous les postes. Nous lui demandons une plus grande disponibilité et l'invitons à participer aux réunions et supervisions de groupe. De cette façon, nous constituons une banque de travailleurs sur la liste de rappel moins volumineuse, mais plus à même d'être sollicitée régulièrement pour des remplacements. Ils sont, par le fait même, moins enclins à rechercher un autre emploi. Le personnel régulier peut recevoir une formation pour d'autres fonctions. Au besoin, il aura l'opportunité de changer de poste temporairement. Cela permet une meilleure compréhension des réalités organisationnelles, favorise la cohésion et soutient l'engagement.

Après trois tentatives infructueuses, le début d'année 2019-2020 prévoit l'embauche d'un adjoint clinique pour compléter l'équipe de direction. Un recrutement de nouveaux intervenants sera aussi nécessaire pour répondre au besoin de l'organisation.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché **221 employés**.

### Personnel

Catégorie	2017-2018				2018-2019			
	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche
Régulier Temps plein	28	2	8 %	5	28	7	25 %	13
Partiel/Liste de rappel	15	5	33 %		12	8	67 %	

« Merci de tout cœur à toute l'équipe!  
Vous m'avez sauvé la vie!!! Et j'en serai  
éternellement reconnaissant.  
Continuez votre beau travail! » R.A.

### Développement des compétences

L'intervention de crise demande une grande connaissance clinique, une grande polyvalence, des nerfs d'acier ainsi qu'une grande capacité d'accueil. Les problématiques se complexifient et s'alourdissent année après année. Cette lourdeur se résume par une gestion quotidienne du RISQUE.

L'équipe de direction a accru en 2018-2019, les rencontres et les supervisions d'équipe. Elle a favorisé l'efficacité des services en ayant recours à des intervenants additionnels à l'équipe de suivi et à l'évaluation en périodes de pointe. Elle a favorisé le développement et la mise à jour des compétences des intervenants, en mettant l'accent sur la mise à niveau de l'utilisation des pratiques et approches probantes en intervention de crise. Elle a vu à la poursuite des différents mandats de L'îlot et travaillé au développement des collaborations à la lumière des structures organisationnelles du réseau de la santé et des services sociaux du territoire.

En 2018-2019, nous avons mis à la disposition de nos intervenants une gamme complète d'activités formatrices représentant **3,2 %** de la masse salariale en activités de formation. Grâce à l'appui du CISSS de Laval, nous avons bénéficié encore cette année, de supervisions professionnelles offertes, en matière de crise et de prévention du suicide, par une répondante professionnelle de la direction de la santé mentale et dépendance (madame Caroline Bérard, psychologue).

## FORMATIONS INTERNES

- Formation par jumelage des employés
- Formation à la nouvelle base de données clientèle (44 personnes)
- Consultation clinique disponible en tout temps
- Réunion d'équipe/Discussions de cas
- Supervisions individuelles et d'équipe/Gestionnaire clinique
- Supervisions de groupe/Caroline Bérard, psychologue

## FORMATIONS EXTERNES

- Formation accréditée en prévention du suicide (3 jours, intervenant(8)) (Équipe spécialisée en prévention du suicide du CISSS de Laval)
- Formation estimation du risque homicide (intervenants(10)) (CISSS de Laval)
- Formation AOS, compétence de base (2 jours, intervenants (14)) (Brigitte Lavoie, M.Ps.)
- Formation gestion des ressources humaines (2 jours, gestionnaire clinique) (Haïdée Ouellet, CRHA)
- Formation Questionnaire MPO (Suivi, directrice générale et gestionnaire clinique) (Guy Dalphond, formateur accrédité)
- Formation et supervision PAIE et Sage 50 (49 h, coordonnatrice RH et finances) (Sylvie Roussel, consultante en comptabilité)
- Formation service de paie (coordonnatrice RH et finances) (EmployeurD, service de paie Desjardins)
- Meilleures pratiques/évaluation de programme en prévention du suicide (3 jours, directrice générale et gestionnaire clinique) (Institut du Crise)
- Grand forum en prévention du suicide (3 jours, directrice générale et gestionnaire clinique) (AQPS)
- Journées annuelles en santé mentale (2 jours, directrice générale) (Ministère de la santé et des services sociaux)
- Gestion des ententes de services par les services d'approvisionnement des CISSS et CIUSSS (directrice générale) (RESICQ)
- Intervenir auprès des enfants suicidaires (2 jours, intervenants (9), gestionnaire clinique) (Équipe spécialisée en prévention du suicide du CISSS de Laval)
- Présentation des services de CHOC/MASC (intervenants (7), directrice générale, gestionnaire clinique) (Organisme CHOC)
- Arrimage des services de santé mentale avec le service correctionnel du Canada (1 jour, directrice générale, gestionnaire clinique) (Service correctionnel du Canada)
- Santé des hommes (1 jour, directrice générale, gestionnaire clinique)(Santé publique du CISSS de Laval)
- Journée ALLIANCE/Le soutien au travail en équipe multidisciplinaire dans les GMF (1 jour, directrice générale, gestionnaire clinique)(Direction santé mentale et dépendance du CISSS de Laval)
- Formation par les pairs (12h, directrice générale) (Club de gestionnaires)

Le nombre d'heures associées à la formation correspond à 1 920,75 h pour l'année 2018-2019. Les frais totaux de formation se sont élevés à 55 302 \$.

# STANDARDS DE QUALITÉ DU MSSS EN APPLICATION À L'ÎLOT

## QUALITÉ DE LA RÉPONSE

- Des approches cliniques reconnues efficaces sont utilisées.
- Des outils cliniques reconnus et adaptés au contexte d'intervention de crise dans le milieu sont utilisés

## FORMATION ET MISE À JOUR DES COMPÉTENCES

- Un programme de formation du nouveau personnel est en vigueur.
- Un programme de formation continue et d'activités de mise à jour des compétences axées sur les différents problèmes rencontrés au service d'intervention de crise et les nouveaux modes de pratiques est en vigueur.

## ENCADREMENT CLINIQUE

- La supervision des intervenants en période probatoire est mise en œuvre par une personne habilitée à exercer les activités professionnelles qu'elle supervise.
- La supervision des intervenants demeure en œuvre après la période probatoire par une personne habilitée à exercer les activités professionnelles qu'elle supervise (supervision de groupe via professionnelle de la direction de la santé mentale et dépendance du CISSS de Laval).
- La consultation clinique est accessible aux intervenants 24/7.

## OUTILS ET INSTRUMENTS DE TRAVAIL

- Le répertoire des ressources est actualisé régulièrement et mis à la disposition des intervenants.
- Des outils cliniques adaptés au contexte d'intervention de crise sont mis à la disposition des intervenants.
- L'offre de service des différents programmes du CISSS et des partenaires de même que les politiques et procédures pertinentes sont mises à la disposition des intervenants (Guide de pratiques cliniques).
- L'équipement technologique adéquat est mis en place (informatique, téléphonie, etc.).



# MATÉRIEL

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

Cette année, grâce à un don ciblé, nous avons agrémenté les espaces communs et les chambres de notre clientèle, d'articles au goût du jour.

En 2018-2019, nous nous sommes procuré un congélateur et un réfrigérateur d'appoint afin de pouvoir recueillir plus de denrées périssables provenant de nos différents donateurs.

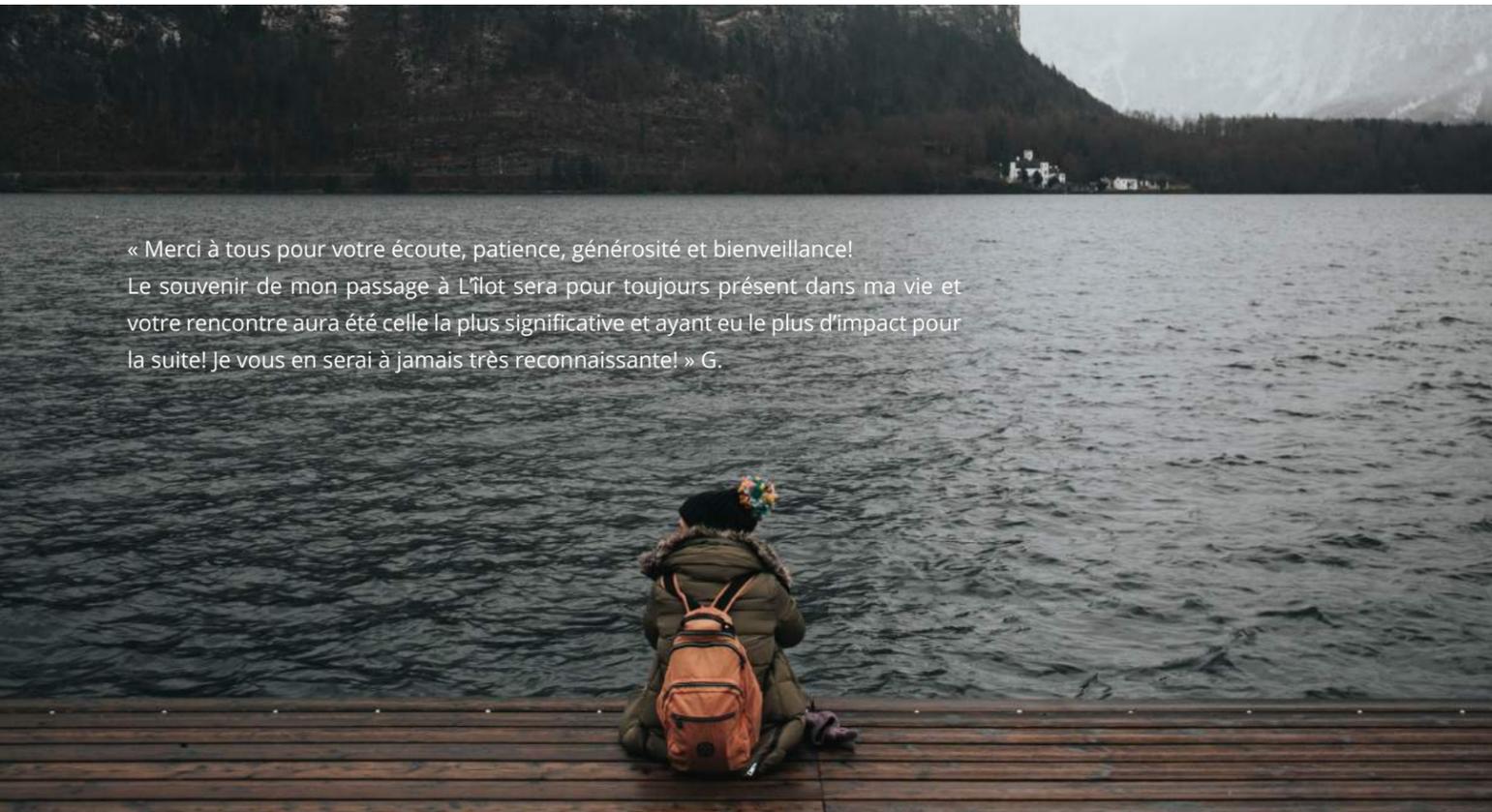
Nous avons installé la papeterie au sous-sol et réaménagé les espaces afin d'accroître nos lieux d'intervention.

Nous nous sommes conformés aux normes de la commission de la santé et de sécurité au travail en apportant les correctifs identifiés lors d'une visite d'inspection. Ce faisant, des lumières d'urgence, des gardes corps et des affiches ont été ajoutés; les ampoules du sous-sol furent encastrées; le

plafond du sous-sol a été réparé, les espaces du sous-sol ont été dégagés et les outils de sécurité mis à la disposition des employés furent bonifiés.

En 2018-2019, nous avons transigé avec la firme Intégratik pour la création de bases de données clientèle adaptées à nos services. Impliquée depuis plus de huit ans auprès d'autres centres de crise, cette firme permet la mise en commun du produit, assure son développement et répond au besoin d'assistance 24/7. Les bases de données ainsi créées se veulent des outils d'intervention appuyant le travail des intervenants en temps utile. Le dossier papier disparaissant, nous avons eu à munir d'ordinateurs tous les postes de travail. Nous nous sommes aussi pourvus d'un deuxième serveur pour l'occasion.

Presque la totalité de l'immeuble a été repeinte cette année. Nous sommes en attente de l'arrivée du beau temps pour effectuer la réfection (teinture) de notre rampe d'accès et patio.



« Merci à tous pour votre écoute, patience, générosité et bienveillance!  
Le souvenir de mon passage à L'îlot sera pour toujours présent dans ma vie et votre rencontre aura été celle la plus significative et ayant eu le plus d'impact pour la suite! Je vous en serai à jamais très reconnaissante! » G.

# FINANCEMENT

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

- Le budget 2018-2019 a été établi, analysé par le comité de vérification et adopté par le conseil d'administration.
- Toute modification à ce budget a été soumise au conseil.
- La direction a exercé un suivi serré des dépenses.
- Les principes comptables ont été observés et nous nous sommes soumis aux recommandations de la firme indépendante Bastien Laverdure, comptables agréés, qui effectue notre audit.

Notre principal bailleur de fonds est le CISSS de Laval. Les ententes de services, établies antérieurement avec l'Agence de santé et services sociaux, se sont maintenues. En juillet 2018, nous avons reçu le financement de l'an un (1) de l'offre de service 2017-2019 que nous avons soumise en février de la même année. Cette offre mettait l'emphase sur l'harmonisation des services et la connaissance des rôles des différents acteurs sur le plan régional.

Dans le but de pérenniser notre financement, compte tenu des nouvelles règles et des nombreux enjeux liés au financement par ententes de services, le conseil d'administration de L'îlot a opté pour revoir sa gouvernance et répondre aux critères d'organismes communautaires autonomes. Ce faisant, une demande d'accréditation au financement du programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) fut soumise au CISSS de Laval en décembre 2018 et la demande financière 2019-2020 a été transmise en ce sens.

Nous avons eu l'honneur d'avoir été sélectionnés par Le Cercle Saint-Martin, regroupement d'hommes et de femmes d'affaires de Laval, pour recevoir un don dédié à notre

clientèle. Ce don a permis d'enjoliver les espaces communs et les chambres des personnes hébergées. Sans cet appui, les petits détails chaleureux et charmants des lieux d'accueil sont souvent mis de côté. Pour mener à bien notre projet, l'entreprise Patrick Morin de Laval a accepté de nous vendre à prix réduit, des articles de grande qualité.

L'îlot est accrédité par le Centre de Bénévolat et Moisson Laval. Cette accréditation nous a permis cette année de nous procurer des denrées alimentaires gratuitement. Cette aide a dégagé des sommes qui ont été réinvesties dans le service à la clientèle.

Depuis février 2019, le Supermarché santé AVRIL nous fait bénéficier de denrées périssables une fois par mois. Grâce au partage de l'Auberge du cœur L'envolée, nous sommes désormais quatre organisations lavalloises à avoir accès mensuellement à ces aliments de choix. Plusieurs de ces articles répondent au besoin grandissant de nourriture végétarienne, végétalienne et végane chez notre clientèle.

Cette année encore, plusieurs personnes éprouvées par le suicide de leur proche ont effectué des dons à L'îlot afin de prévenir tout acte autodestructeur chez la population lavalloise. Ces dons permettent d'accroître le personnel en période de pointe et d'agir plus rapidement. Nous sommes reconnaissants pour les dons offerts par ces familles.

En 2018-2019, la clientèle de L'îlot a encore une fois été choyée grâce aux dons de paniers de Noël par l'ALPABEM, association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental, ainsi que par des dons de café équitable, biologique et exquis du Café Santropol de Montréal.



# PARTENAIRES

## ENTENTES DE COLLABORATION

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

Au fil des ans, nos mécanismes d'accès se sont adaptés à chacun d'eux. Plusieurs ententes de collaboration ont été conclues. Plus spécifiquement, nous collaborons étroitement avec l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé (CISSS de Laval) ainsi qu'avec le Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal (CIUSSS du Nord de l'île de Montréal) afin de contribuer activement au désencombrement hospitalier. Nous accueillons systématiquement la clientèle du CISSS de Laval admise dans les programmes des profils de troubles relationnels, et ce, afin d'éviter l'utilisation inappropriée des urgences. Nous offrons un filet de sécurité à la clientèle de l'organisme Carrefour d'Hommes en Changement (CHOC) en période de fermeture. Nous prenons part au protocole Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR) pour prévenir l'homicide conjugal. Nous soutenons les personnes inscrites au programme Sentinelle et Accès-cible-♂ lorsque des personnes vulnérables sont détectées.

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

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

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

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

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

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

En 2018-2019 plusieurs transformations dans l'organisation des services de la direction Santé mentale et dépendance et de celle de la Santé publique ont vu le jour ou sont en voie de développement au sein du CISSS de Laval. La ressource régionale suicide s'est vu rattachée à la Santé publique et a modifié quelque peu ses mandats. Elle se nomme désormais Équipe spécialisée en prévention du suicide. D'autres services ont été mis sur pied. C'est le cas d'Aire ouverte pour les jeunes de 12-25 ans aux prises avec des problèmes de santé mentale. C'est aussi le cas du programme de soutien de base non intensif. Les modalités d'accès ont aussi été révisées. Le continuum pour les troubles de personnalités limites, les services traitant la concomitance, les services dédiés aux premiers épisodes psychotiques et le programme de psychiatrie justice sont aussi en évolution. La révision de l'application de la Loi P-38.001 est actuellement en cours. La modernisation, l'agrandissement de l'Hôpital de la Cité de la Santé et l'augmentation du nombre de lits hospitaliers en santé mentale sont d'autres projets annoncés.

L'îlot demeure intéressé à soutenir ces transformations et à contribuer à la qualité des soins et des services par notre arrimage et notre implication. Les ententes de collaboration sont vouées à se raffiner dans la prochaine année.

# STANDARDS DE CONTINUITÉ DU MSSS EN APPLICATION À L'ÎLOT

## ARRIMAGE

- Des critères et des modalités de référence, établis avec les services du CISSS et les partenaires de la communauté, sont appliqués. Ces critères et modalités suivent les besoins du contexte d'intervention de crise.
- Des modalités permettant de s'assurer que la personne puisse accéder au service requis sont établies et appliquées. Ces modalités peuvent se traduire par une référence personnalisée, un accompagnement, etc.
- Des modalités de communication et de liaison avec les services du CISSS et les partenaires de la communauté sont établies et appliquées, notamment avec les services d'urgences (policiers, ambulanciers, etc.) et avec les autres ressources d'intervention en situation de crise (centre jeunesse, urgences hospitalières, centre désigné en matière d'agressions sexuelles, maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale, etc.).

## COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

- Les modalités permettant de protéger les renseignements personnels et de communiquer à un autre établissement, organisme ou personne, un renseignement contenu au dossier d'un usager sont établies selon l'application de la LSSSS et appliquées.
- Des outils permettant de communiquer à un autre établissement, organisme ou personne, un renseignement contenu au dossier d'un usager sont utilisés et conformes à la LSSSS.

## COORDINATION

- Des ententes de service, conformes à la LSSSS, sont conclues suivant les besoins en contexte d'intervention de crise et mises à jour régulièrement.
- Des ententes de collaboration et de partenariat conformes au Cadre de référence sur les ententes relatives aux réseaux locaux de services sont conclues suivant les besoins du contexte d'intervention de crise et mises à jour régulièrement.
- Des moyens visant à assurer le partage d'information et la complémentarité des rôles et des responsabilités sont mis en œuvre.

# STANDARDS D'EFFICACITÉ ET D'EFFICIENCE DU MSSS EN APPLICATION À L'ÎLOT

## OUTILS ET INSTRUMENTS DE TRAVAIL

- Les délais prescrits sont respectés.
- Les ententes de service ou de collaboration et de partenariat sont respectées.
- Le service d'intervention de crise s'inscrit de façon cohérente avec le projet clinique et organisationnel réalisé par le CISSS.

# ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION

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

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

- Instance de concertation Santé mentale et dépendance
- Comité portant sur la Primauté de la personne
- Comité pilotage de la Politique régionale de développement social (PRDS)
- Comité d'analyse des projets SPLI
- Comité des Troubles concomitants / Continuum TP

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

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

Et plus encore...

- Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR)
- Club de gestionnaires

Nos activités de représentation se complètent ainsi:

Type	Organisme	Nombre	Titre	Présentateurs
Présentation de services	L'En-Droit de Laval	10	Utilisateurs, conseillers, président, bénévoles, DG, intervenants	Gest. clinique, intervenant
Discussion pour formation	TRILL	1	Coord. clinique	Gestionnaire clinique
Discussion pour formation	Santé publique	2	Coord. prof. et infirmière	Gestionnaire clinique
Présentation de services	CHOC	8	Interv. chefs d'équipe, DG	Gest. clin, intervenante
Présentation de services	SIDEP	5	Coord. prof. et 4 infirmières	Gest. clin, intervenante
Présentation de services	Le relais familial	4	DG, 3 intervenants	Gest. clin, intervenante
Présentation de services	Commission scolaire Kativik	9	7 étudiants, T.S., org. commun.	Gest. clin, intervenant
Présentation de services	Commission scolaire Kativik	5	Resp. résidence, intervenant, 2 T.S., Org. communautaire	Gestionnaire clinique
Présentation / Kiosque	ALLIANCE	70 +	Md de famille, infirmières, T.S.	D.G., gestionnaire clinique
Prévention suicide / Kiosque (x 2)	Compétence 2000	700	Étudiants	2 intervenantes
Prévention suicide/ Kiosque	Collège Letendre	1 700	Étudiants secondaire	2 intervenantes
Prévention suicide/ Kiosque Discours public	Église / Funérailles	1 400 +	Communauté haïtienne Endeuillés suicide	3 intervenants L'îlot 1 intervenante SAM
Midi-Conférence	Cercle Saint-Martin	8	Hommes et femmes d'affaires	DG
Présentation/Kiosque (2 jours)	Journées annuelles SM	800	Gestionnaires, intervenants, Md, T.S., infirmières, O.C. psychiatres, intervenants, utilisateurs, DG	DG, membres RESICQ
Présentation/Kiosque (3 jours)	Forum AQPS	800	Gestionnaires, intervenants, Md, T.S., infirmières, O.C. psychiatres, intervenants, utilisateurs, DG	DG, membres RESICQ

# SERVICES DE CRISE

## ORGANISATION

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

## L'INTERVENTION DE CRISE REJOINT LES OBJECTIFS SUIVANTS:

- Rendre disponible 24/7 une intervention psychosociale directe et rapide à toute personne adulte nécessitant des services de crise
- Désamorcer la crise et estimer les risques de la dangerosité de la situation
- Prévenir la détérioration de la situation et soutenir la personne par une réponse rapide
- Protéger la personne et ses proches
- Retrouver un équilibre fonctionnel antérieur à la crise
- Éviter le recours non essentiel aux urgences hospitalières

## CHEMINEMENT DE LA DEMANDE

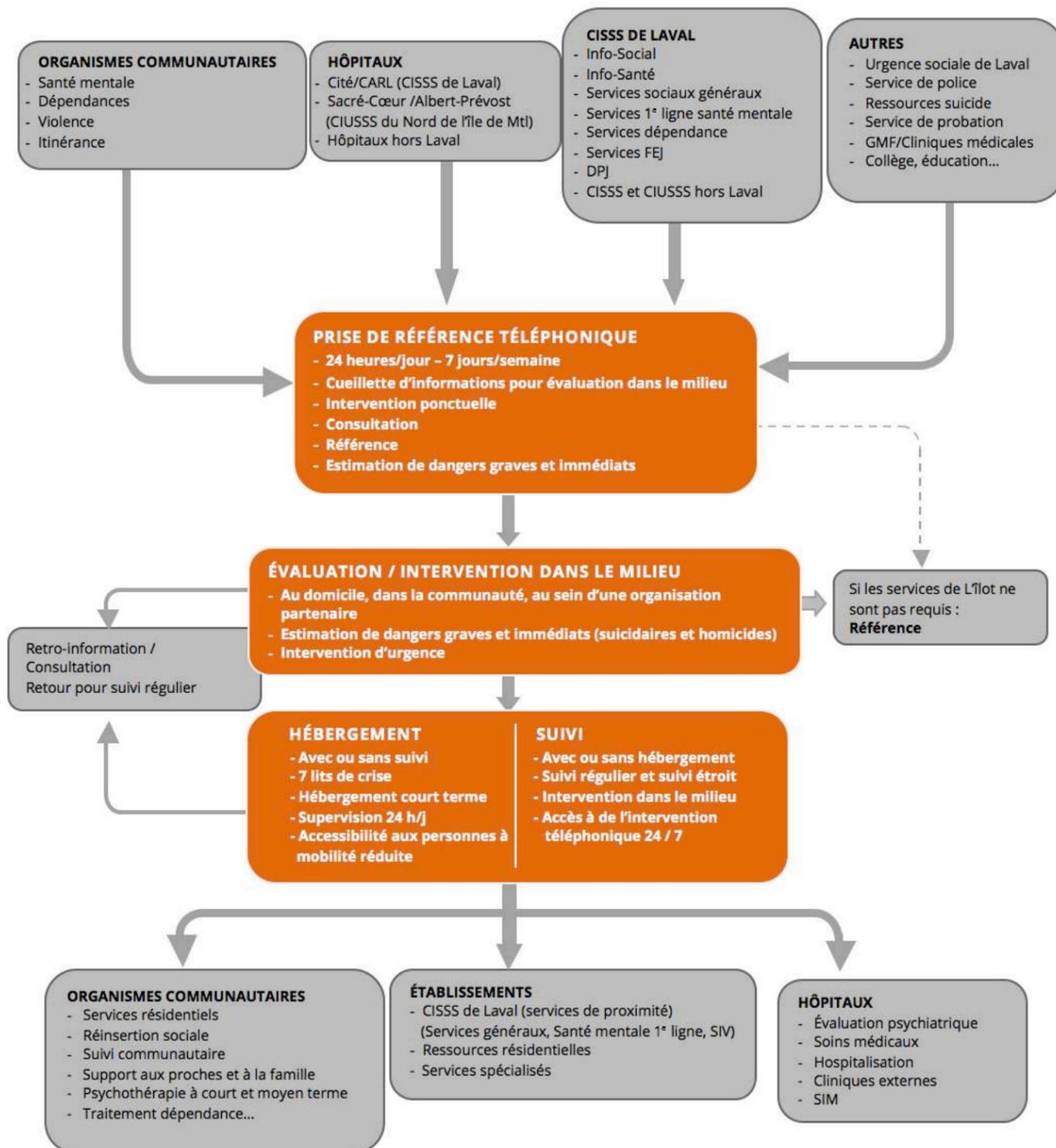
La demande provient d'un intervenant de tout type d'institution en contact avec une personne lavalloise en situation de crise. Celui-ci estime que cette personne a besoin d'une aide rapide, mais ni lui ni ses collègues ne sont en mesure d'y répondre. Il prend alors contact avec L'îlot, où un intervenant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

Par la suite, notre intervenant transmet ces informations à l'évaluateur de L'îlot qui se rendra au lieu désigné pour estimer la situation, effectuer une intervention et proposer les services les plus appropriés. Il accompagnera la personne dans nos locaux s'il y a recommandation d'un hébergement de crise et d'un retrait du milieu, ou lui remettra le nom de l'intervenant qui assurera l'intervention à domicile pour les sept prochaines semaines ainsi que le numéro de téléphone 24/7 à utiliser en cas de besoin.

L'intervenant référent est alors avisé des décisions prises concernant la personne référée. Notre travail est effectué en collaboration avec les différentes organisations. Une fois la crise résorbée, la personne poursuivra ses démarches avec l'intervenant référent, si elle est connue de ses services, ou sera référée, au besoin, à des services appropriés.



## ORGANISATION DES SERVICES DE CRISE DE L'ÎLOT



## INTERVENTIONS

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

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

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

## DEMANDES D'AIDE REÇUES

Nous notons que le nombre d'appels reçus des référents a été similaire à celui de l'an passé. Parmi les 1268 demandes d'aide reçues de nos partenaires, il y avait 259 autres demandes ayant trait soit à la consultation, à de l'intervention téléphonique ponctuelle, à des interventions d'urgence (911) ou qui se sont conclues par une référence à des organisations jugées plus appropriées.

	2017-2018	2018-2019
<b>Appels des référents</b>	<b>1272</b>	<b>1268</b>
<i>Nouvelles admissions/ouvertures de dossiers</i>		
Admission générale	884	925
Contexte non volontaire	1	3
Suivi étroit	13	26
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité	20	12
<b>Total des admissions</b>	<b>918</b>	<b>966</b>
Total des personnes desservies durant l'année (incluant les personnes déjà admises)		
	1013	1015
<i>Demandes pour d'autres services à la référence</i>		
Références/accompagnement	107	118
Consultations/informations	222	207
Interventions ponctuelles	27	18
Interventions 911	0	2

## PROVENANCE DE LA DEMANDE D'AIDE

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

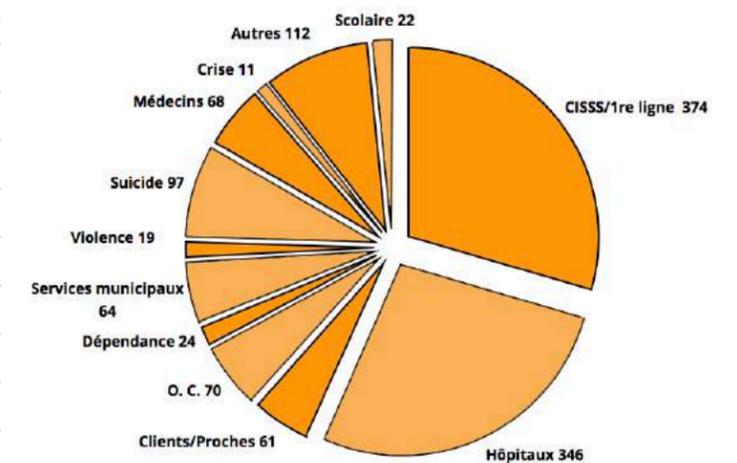
Il y eu baisse de 12 % des demandes en provenance des services de premières lignes du CISSS de Laval par rapport à l'année précédente. Toutefois, les références du service 811-Info Social sont demeurées stables. L'on constate une forte hausse (17,7 %) des demandes des hôpitaux du territoire provenant principalement de l'Hôpital de la Cité de la santé du CISSS de Laval (+ 51,8 %). Finalement, il y a eu aussi hausse des demandes provenant des autres organisations et les GMF et cliniques médicales continuent de faire appel à nous.

CISSS/Services 1 <sup>re</sup> ligne	2017-2018	2018-2019
CLSC	65	59
Info-Social	227	224
Info-Santé	4	2
Guichet d'accès santé mentale	73	50
Programme TP	22	12
Autres	20	16
Autres régions	14	11
<b>Total CISSS /Services 1re ligne</b>	<b>425</b>	<b>374</b>

Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord de l'île de Montréal et autres)	2017-2018	2018-2019
Hôpital de la Cité-de-la-Santé	164	249
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	95	63
Autres	35	34
<b>Total hôpitaux</b>	<b>294</b>	<b>346</b>

Autres	2017-2018	2018-2019
Médecine de 1 <sup>ère</sup> ligne	78	68
Organismes communautaires	74	70
Services en dépendance	32	24
Services en violence conjugale	34	19
Services municipaux	37	64
Services en prévention du suicide	92	97
Clients/Proches	88	61
Crise (hors Laval)	27	11
Réseau scolaire	24	22
Autres	67	112
<b>Total autres</b>	<b>494</b>	<b>548</b>

**Total 1272 2017-2018 1268 2018-2019**



## LIEU D'INTERVENTION

En 2018-2019, 99,9 % des interventions de crise (évaluation) se sont déroulées en face à face. 62 % de celles-ci ont eu lieu dans la communauté. Cette première intervention de crise (évaluation) a lieu à L'îlot lorsque la personne se présente sur place pour demander de l'aide ou lorsque nous jugeons qu'il pourrait y avoir un risque pour l'intervenant ou à la demande du client. Afin de mieux protéger notre personnel, nous avons émis des directives préconisant une évaluation à L'îlot lorsque ce potentiel est identifié.

Afin de soutenir la sécurité de notre personnel, d'offrir un espace confidentiel et adapté, d'accroître et de faciliter les interventions dans le milieu dans le contexte où l'intervention à domicile ne serait pas préconisée, nous mettrons à la disposition de nos intervenants à compter du mois de mai 2019, un local d'intervention dans la communauté.

Lieu de la première intervention de crise (évaluation)	2017-2018	2018-2019
Domicile	39,4 %	44,3 %
L'îlot	46 %	37,8 %
Lieu public	1 %	0,8 %
Hôpital	7,8 %	12,9 %
Organismes communautaires	3 %	1,7 %
École	0,9 %	1,6 %
Autres	1 %	0,7 %
Téléphone	0,7 %	0,1 %
Travail	0,1 %	0,1 %



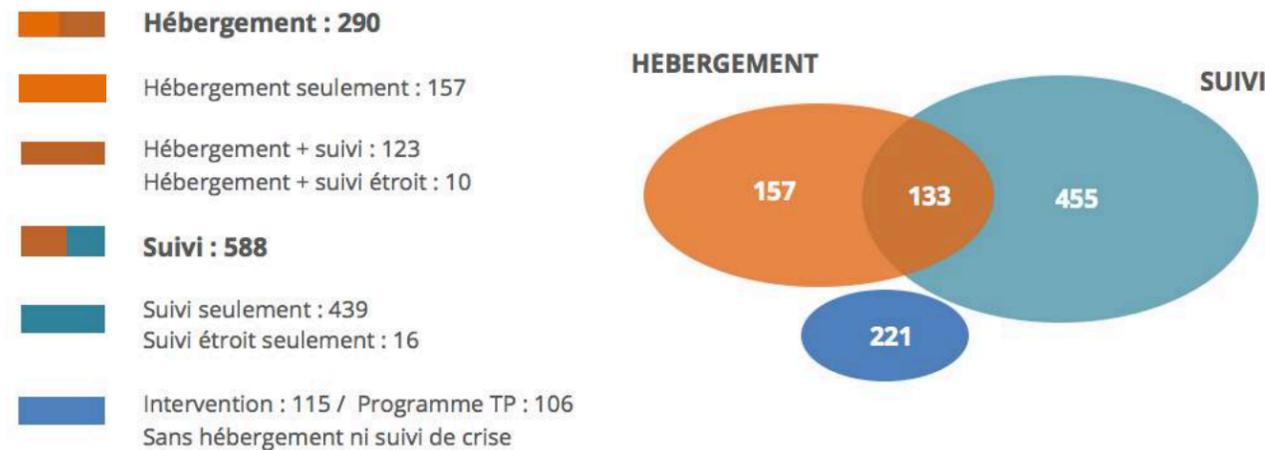
## SERVICES RENDUS

Il y a eu une hausse de 5 % du nombre d'admissions par rapport à 2017-2018 (966 vs 918). À ce nombre, on doit ajouter 49 personnes qui ont été admises précédemment, mais desservies en cours d'année. Durant l'année, 1 015 personnes ont été desservies. Ce nombre est similaire à celui de l'an dernier.

Nous observons qu'une large part des services rendus par nos équipes constitue des services de suivi externe. Il s'agit là encore d'une orientation préconisée par L'îlot et qui représente une pratique probante en matière de crise puisque la personne continue à cheminer dans son milieu de vie. Après une première intervention en face à face (évaluation), certaines personnes sont référées à des services mieux appropriés à leur état ou se sentent suffisamment apaisées pour ne pas avoir besoin de services continus. Pour ces 221 personnes, dont 106 clients inscrits au programme de TP, un accès 24/7 à nos services téléphoniques ont pu leur être offert pour des interventions ponctuelles selon leurs besoins.

En 2018-2019, il y a eu 290 séjours à l'hébergement, dont 133 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 588 épisodes de soins impliquaient des services de suivi externe dont 455 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.

### Répartition des services rendus pour l'année 2018-2019



## INTERVENTIONS D'URGENCE

Certaines interventions urgentes ont dû être réalisées, en cours de service, auprès de notre clientèle admise. En 2018-2019, nous avons eu recours aux policiers pour une situation jugée dangereuse dans un contexte de non-consentement (Loi P-38.001). Nous avons également recherché activement 15 personnes qui démontraient des risques suicidaires importants (Relance). Nous avons accompagné 30 personnes à l'urgence ou eu recours au service 911. Finalement, 12 personnes ont été référées à des partenaires selon PASCAL, le protocole de référence pour personnes suicidaires.

Type	P-38.001		Relance		911		A-GIR		PASCAL	
Année	2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019
Nombre	2	1	6	15	34	30	1	0	12	12

## HÉBERGEMENT

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

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

### 2017-2018

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1519	59,5 %	279	6,3 jours

### 2018-2019

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1821	71,2 %	290	6,7 jours

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2018-2019 a été de 6,7 jours. Le nombre de nuitées a atteint un sommet record de 1 821. Cela représente une hausse de 19,9 % par rapport à l'an passé.

Durant l'année 2018-2019, le nombre de séjours s'est accru de 3,9 % par rapport à celui de l'année précédente et le nombre de personnes différentes desservies a augmenté de 2,9 %.

Hébergement	2017-2018	2018-2019
1 séjour	214	219
2 séjours	26	24
3 séjours	1	5
4 séjours	1	2
6 séjours	1	-
Nombre de séjours durant l'année	279	290
Nombre de personnes différentes hébergées durant l'année	243	250

### Contacts effectués par notre équipe d'intervenants résidentiels en 2018-2019

Rencontres individuelles avec la clientèle	2506	Communications téléphoniques avec tiers	764
Rencontres avec tiers	40	Accompagnements externes	19
Communications téléphoniques avec la clientèle	523	Communications écrites	57

### Intervention d'urgences lors du séjour

Type	P-38.001	Relance	911	A-GIR	PASCAL
Nombre	1	0	22	0	9

## SUIVI DE CRISE

Certaines personnes référées à L'îlot n'ont pas besoin d'être retirées de leur milieu. La clientèle en suivi bénéficie du service téléphonique et du service d'intervention de crise 24/7 même si elle demeure chez elle. L'intervenant désigné élabore avec le client un plan d'intervention et supporte celui-ci à travers ses démarches. Avec son accord, il y implique ses proches et verra à travailler en collaboration avec les ressources partenaires. Le service d'hébergement peut être sollicité avant ou au cours du suivi, au besoin.

Le nombre de suivis réguliers en 2018-2019 s'est élevé de 2,6 % par rapport à l'année précédente. L'on constate aussi une hausse des références pour le suivi étroit. L'ensemble des services de suivi s'est accru de 3,7 % par rapport à la même période l'an dernier.

Nous avons effectué en 2018-2019 un bilan du Service de suivi étroit et travaillé à préciser ses modalités avec nos partenaires. Nous prévoyons poursuivre ce travail et faire la tournée des hôpitaux desservant le territoire en 2019-2020, afin de promouvoir ce service.

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

2017-2018			
Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
548	49 jours	19	83 jours

2018-2019			
Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
562	55 jours	26	75 jours

### Contacts effectués par notre équipe d'intervenants des services de suivi en 2018-2019

(Données sur 526 dossiers fermés)

Type de service	Suivi régulier	Suivi étroit
Rencontres individuelles avec la clientèle	2379	89
Rencontres avec tiers	75	7
Communications téléphoniques avec la clientèle	4963	221
Communications téléphoniques avec tiers	1255	100
Accompagnements externes	44	2
Communications écrites	221	18

### Intervention d'urgence lors des suivis

Type	P-38.001	Relance	911	A-GIR	PASCAL
Nombre	0	15	8	0	3



« Une profonde gratitude à chacun de vous qui êtes entrés dans ma vie de près ou de loin, par un sourire, un regard compréhensif, vos interventions, le non-jugement, la compréhension de ma différence...cela m'aura permis de m'arrêter pour pouvoir mieux recommencer...et me permettre de voir la vie autrement. » C.

# CLIENTÈLE

## PORTRAIT

Les données présentées concernent le nombre de personnes différentes ayant reçu un ou plusieurs épisodes de soins durant l'année (1 015 personnes).

La proportion hommes/femmes est demeurée passablement similaire à celle de l'an passé. Elle a augmenté ces dernières années de sorte que, même si généralement les hommes demandent moins d'aide, nous sommes à même de les rejoindre en poursuivant nos liens avec des ressources œuvrant auprès d'hommes vulnérables.

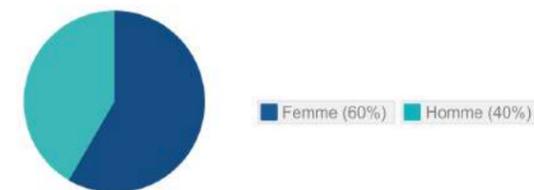
Bien que nos services soient bilingues, les organisations qui font appel à nous sont majoritairement francophones. Par conséquent, nos interventions se déroulent encore en grande partie en français. Nos outils promotionnels sont disponibles en français et en anglais. Nous cherchons à intervenir dans la langue d'usage de la personne en difficulté. Certains de nos intervenants parlent plusieurs langues, mais nous avons eu recours à quelques reprises en 2018-2019, à des services d'interprètes.

Bien que la courbe de répartition de la clientèle selon l'âge demeure sensiblement la même année après année, nous observons toutefois quelques variantes. Nous pouvons constater que les personnes de moins de 39 ans et celles de plus de 60 ans ont reçu plus de services de crise que l'an dernier.

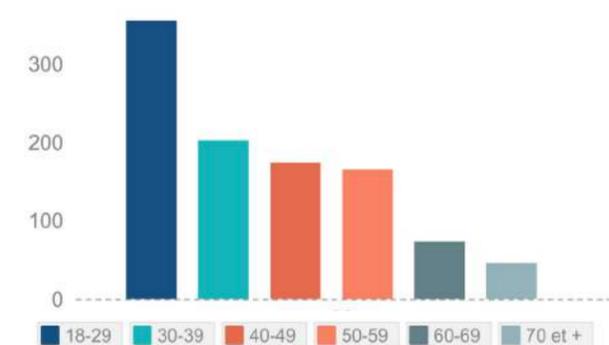
Langue d'usage	2017-2018	2018-2019
Français	985	993
Anglais	50	60
Autres	12	10



Sexe	2017-2018	2018-2019
Femme	615	607
Homme	398	408



Âge	2017-2018	2018-2019
18-29	340	355
30-39	196	202
40-49	200	174
50-59	178	165
60-69	66	73
70 et +	33	46
<b>Total</b>	<b>1013</b>	<b>1015</b>

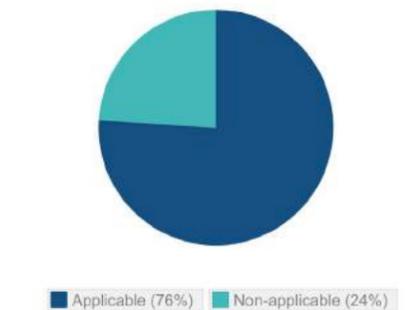


## PROFIL CLINIQUE

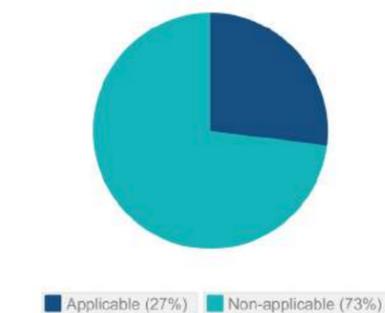
Au fil des ans, la clientèle de L'îlot s'est complexifiée. Il n'est plus rare d'accueillir une personne avec un diagnostic connu de santé mentale. En 2018-2019, la clientèle possédait à 76 %, un minimum d'un diagnostic connu. À cela, s'ajoute parfois des problèmes de dépendance et des situations d'itinérance. Les intervenants doivent être outillés pour œuvrer auprès d'une clientèle aux prises avec de multiples problématiques. Nos interventions sont modulées par ces informations afin d'offrir des services des plus adaptés. La proportion de la clientèle ayant des problèmes de dépendance (27 %) s'est accrue en 2018-2019. Notre clientèle sans domicile fixe ou itinérante a aussi augmenté cette année.

Diagnostic	2017-2018	2018-2019
Déficience intellectuelle	6	10
Schizophrénie (ou épisode psychotique)	28	26
Trouble de la personnalité	326	368
Trouble anxieux	121	143
Trouble dépressif	301	263
Trouble de l'humeur	46	40
Trouble d'adaptation	110	111
PostTrauma	20	27
Trouble alimentaire	10	16
TDAH	63	97
Trouble du développement	9	9
Démence	2	1
<b>Total</b>	<b>1042</b>	<b>1111</b>

Pourcentage de la clientèle admise possédant au moins un diagnostic



Pourcentage de la clientèle consommatrice



### Dépendance

Catégorie	2017-2018	2018-2019
Dépresseur	141	153
Perturbateur	103	123
Stimulant	47	70
Jeu	16	17
Surconsommation de médicaments	16	10
Autres	4	1

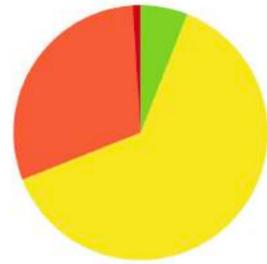
### Itinérance

	2017-2018	2018-2019
Nombre de personnes admises possédant un profil d'itinérance	56	67

## COMPORTEMENTS

Cette année, l'estimation de la dangerosité lors de l'intervention de crise dans le milieu (évaluation) révèle la présence de manifestations d'éléments de dangerosité chez 94,3 % des personnes rencontrées. De ces personnes, 48,5 % avaient déjà effectué une tentative de suicide dans leur vie et 21,2 % avaient fait une tentative pendant la crise qui faisait l'objet de la référence.

### Personnes avec présence de dangerosité

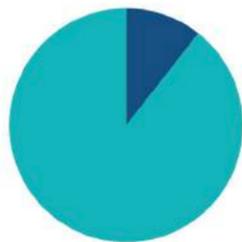


Absence d'indice de danger (6%)
Indices de danger (faible) (63%)
Danger grave à court terme (30%)
Danger grave et imminent (1%)

### Comportements violents et homicides

La présence de comportements violents et homicides s'est élevée à 10,6 % en 2018-2019. Lorsque nous recueillons les informations auprès de nos référents, nous nous assurons de ces éléments afin d'organiser notre intervention pour qu'elle soit sécuritaire. Les renseignements sur ces types de comportement n'ont donc pas d'impact sur l'admission d'un client dans nos services, mais ils nous préparent à la rencontre. Depuis 2016-2017, L'îlot s'intègre à la trajectoire des services devant intervenir auprès des adultes à risque homicide et est identifié comme dispensateur de services de crise auprès des personnes à risque homicide élevé, volontaires au traitement.

### Personnes ayant des comportements violents



Applicable (11%)	Non-applicable (89%)
------------------	----------------------

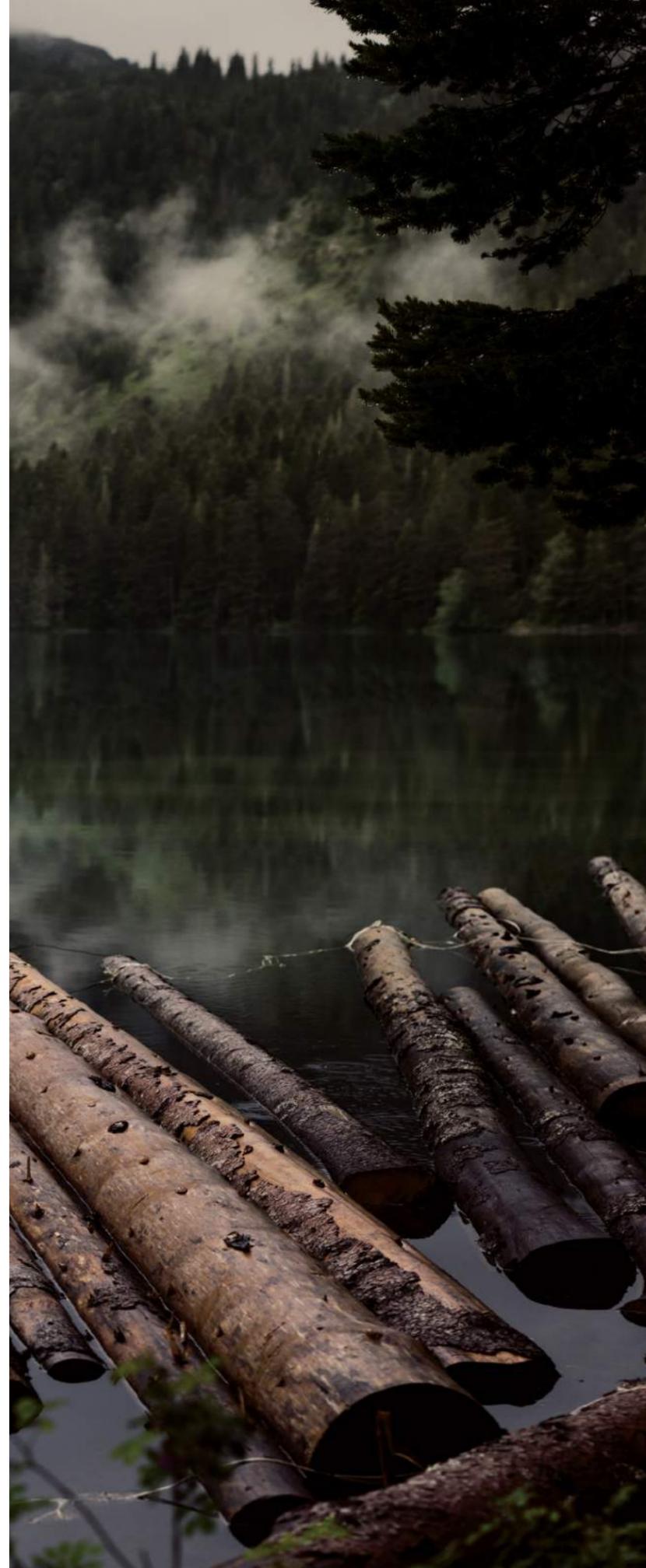
### Comportements violents et homicides

	Nombre
Violence verbale	93
Violence physique envers des objets	33
Violence physique envers des personnes	23
Idées homicides	22
Tentative homicide	2

## ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS

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

	2017-2018	2018-2019
Accidents	0,3 %	0,3 %
Accumulation de stressseurs	32 %	28 %
Autre	3,2 %	7 %
Couple (conflit, rupture...)	23,5 %	25,6 %
Décès d'un proche	3,3 %	2,1 %
Dépendance aux substances	3,8 %	4 %
Douleurs chroniques	1,1 %	1,3 %
Études	0,8 %	1,2 %
Famille	10,3 %	10,1 %
Finance	2 %	1 %
Inconnu	1,5 %	1,9 %
Jeu	0,3 %	0,6 %
Justice	1,5 %	1,2 %
Logement	1,8 %	3,1 %
Maladie physique/handicap	2,9 %	1,6 %
Médication (arrêt, changement)	1,1 %	1,6 %
Réseau personnel	0,8 %	0,7 %
Service public	0,2 %	0,1 %
Travail (conflit, perte)	5,2 %	4,3 %
Victime d'agression	2,1 %	2,1 %
Violence conjugale	1,2 %	2,1 %
Violence familiale et autres	1,1 %	1 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>



# SERVICE TÉLÉPHONIQUE 24/7 EN PRÉVENTION DU SUICIDE



Le ministère de la Santé et des Services sociaux a développé des standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience pour la ligne provinciale 24/7 d'intervention téléphonique en prévention du suicide 1 866 APPELLE. Ces standards ont été appliqués à L'îlot, pour ce service en 2018-2019.

## PROMOTION

Six panneaux promotionnels en prévention du suicide, créés en collaboration avec l'Association québécoise en prévention du suicide (AQPS) et la direction de la santé publique du CISSS de Laval, ont été disposés sur des artères principales de la ville de Laval pendant six semaines durant l'année. Des cartes et des signets à l'image de ces affiches ont été créés et distribués aux organisations partenaires de la région afin qu'elles soient remises à leur clientèle vulnérable. Nous avons présenté nos services à de multiples occasions et avons installé des kiosques à plusieurs événements (voir activités de représentation). Nous avons été invités à prendre la parole devant plus de 1 400 personnes de la communauté haïtienne endeuillées par le suicide. D'autres démarches sont prévues pour donner suite à cet événement.

## COLLABORATION

Nous continuons à travailler en complémentarité avec l'ensemble du réseau territorial de services. Dans les situations jugées périlleuses par nos intervenants, il n'est pas rare que l'appelant soit référé aux services de crise de L'îlot ou aux services d'urgence. Nous sommes désignés pour soutenir les personnes du programme sentinelle dans la détection de la personne à risque suicidaire et dans leurs

actions. Nous poursuivons notre entente de collaboration avec le Centre de préventions du suicide Le Faubourg dans la desserte de services auprès de la clientèle anglophone. À ce sujet, Prévention suicide Laval est intervenu auprès de 23 anglophones de leur territoire en 2018-2019.

**Aussi, en contexte d'intervention policière auprès de personnes en détresse, le policier ou le service 911 peut mettre en lien ces personnes avec les intervenants de notre ligne Prévention suicide Laval afin d'estimer la dangerosité, offrir un service spécialisé en ligne et guider leurs interventions. Cette année, 223 appels ont suivi cette voie.**

## ORGANISATION

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

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

## INTERVENTIONS

### Appels reçus

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a reçu 3 114 appels en 2018-2019 qui représente une hausse de 10,2 % du nombre d'appels traités par rapport à l'an dernier.

### Provenance

Même si nos services couvrent toutes les catégories d'âge de la population de Laval, ce sont principalement les adultes qui appellent. En 2018-2019, nous sommes toutefois intervenus pour soutenir 75 jeunes en matière de suicide. Les hommes demeurant moins enclins à demander de l'aide par téléphone, L'îlot continue son association avec des projets permettant la détection et le référencement d'hommes en situation de vulnérabilité.

### Appels reçus de personnes suicidaires

Sexe	2017-2018	2018-2019
Femme	567	662
Homme	488	517

### Appels reçus pour des jeunes suicidaires

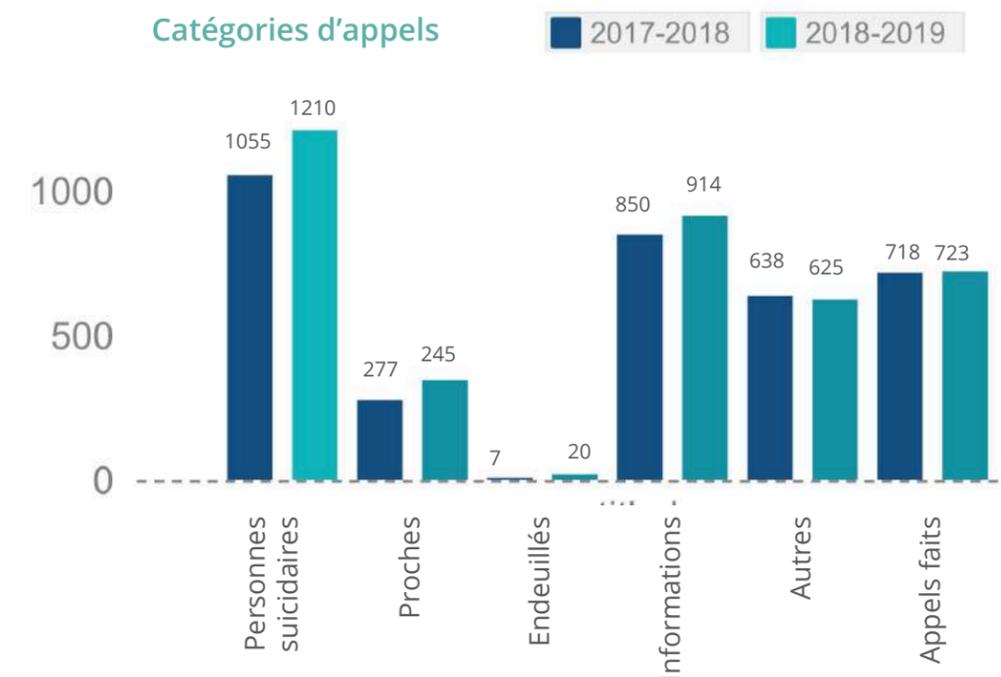
Groupes d'âge						Total
11-12		13-14		15-17		
F	H	F	H	F	H	
4	4	6	7	26	28	
<b>8</b>		<b>13</b>		<b>54</b>		<b>75</b>

**Les personnes préoccupées par le suicide sont des personnes suicidaires, leurs proches, des personnes endeuillées par un suicide ou des intervenants et individus intéressés à en savoir plus sur le sujet afin d'orienter leurs actions ou d'informer. Nous adaptons chacune des interventions en conséquence. L'on constate une hausse de 14,7 % des appels provenant de personnes suicidaires en 2018-2019. Aussi, 7,5 % de plus de partenaires et d'individus nous ont rejoints pour une référence, une consultation ou une intervention secondée (ex. Policiers).**

Certaines personnes (625) voulant rejoindre d'autres services du CISSS de Laval, L'îlot ou d'autres établissements ont transité par le service Prévention suicide Laval. Ces appels ont l'avantage de donner, de vive voix, réponses à leurs questions.

Outre les appels reçus, nous avons effectué 723 appels durant l'année représentant des suivis auprès de personnes vulnérables, des filets de sécurité, des relances, des signalements ou des appels d'urgence. Cela représente une légère hausse par rapport à l'an passé.

### Catégories d'appels



## Indices de danger

Intervenir selon le *Guide des bonnes pratiques en prévention du suicide* correspond à une approche soutenue par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Les critères d'estimation des indices de danger sont définis par des codes de couleurs qui commandent des actions déterminées. La prévention du suicide étant l'affaire de tous, cette approche probante se veut aussi un moyen universel de communication qui favorise une lecture commune entre les organisations et qui réduit ainsi les risques.

### Estimer la dangerosité

#### Explorer les critères d'estimation

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

### Intervenir

#### Travailler l'ambivalence et le repositionnement

- Faire grandir la partie qui veut vivre
- Trouver un futur/Identifier un but
- Souligner les forces
- Identifier des exceptions

Niveau de dangerosité des appelants	2018-2019	Plan d'action
Données inconnues	410	
Absence d'indice de danger	115	Orienter
Indices de danger (danger faible)	549	Référer
Danger grave à court terme	119	Accompagner - Mettre en place un filet de sécurité - Intensifier l'offre de services
Danger grave et imminent	17	Accompagner - Assurer la sécurité immédiate



En 2018-2019, les indices de dangerosité de nos appelants (données connues) étaient présents à 85,6 %, mais, dans la majorité des cas, ils étaient estimés au niveau faible. Pour ces personnes, l'intervention téléphonique permet souvent de réduire les idéations et de les rassurer. Par contre, 136 personnes étaient considérées en danger grave et ont reçu des services rapides permettant de les protéger. Pour 17 d'entre elles, nous avons eu à faire intervenir les services d'urgence alors que nous demeurions en ligne jusqu'à l'arrivée des secours.

« Blanc ou noir? Eh bien Non!

Je dis oui aux couleurs de la vie.

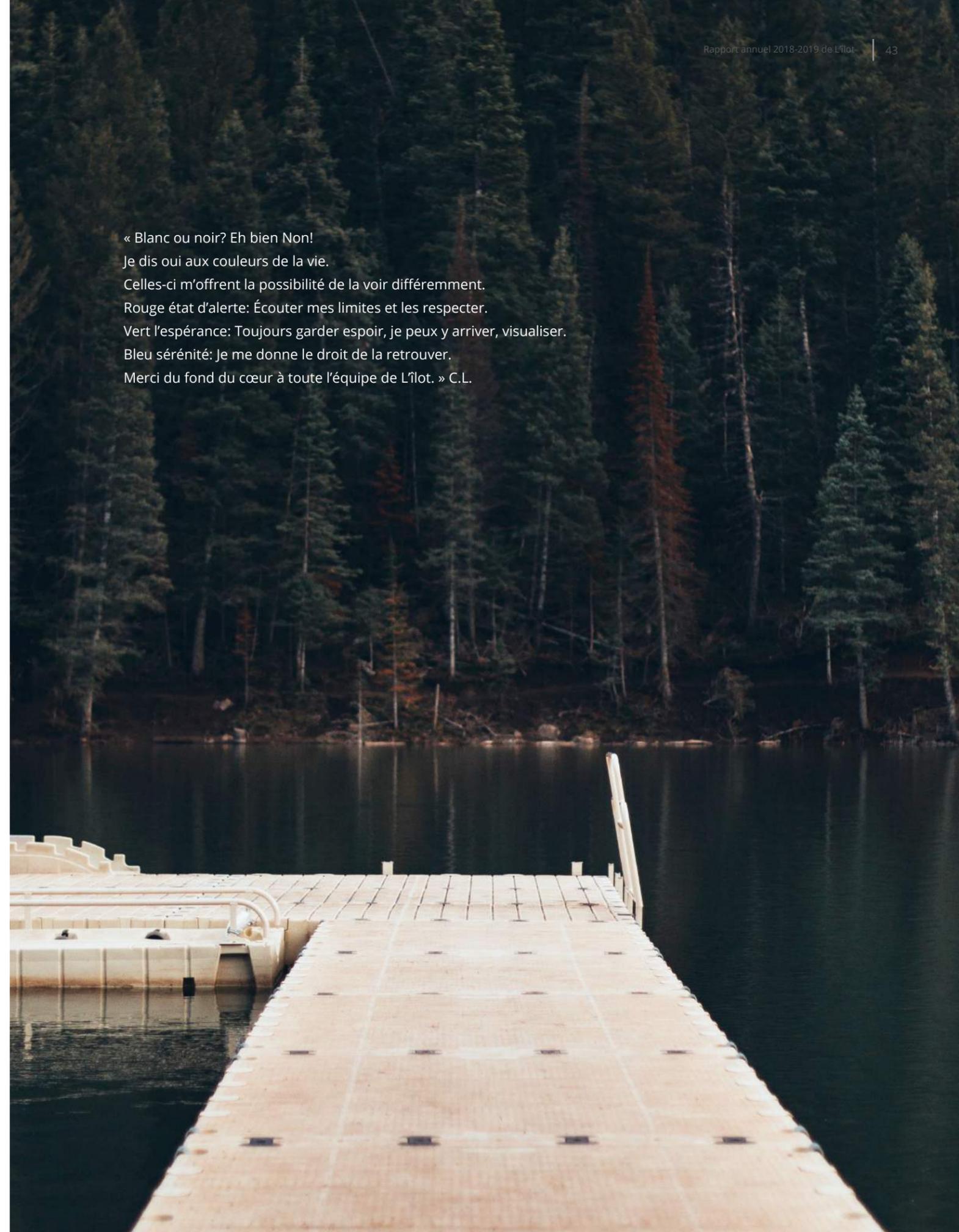
Celles-ci m'offrent la possibilité de la voir différemment.

Rouge état d'alerte: Écouter mes limites et les respecter.

Vert l'espérance: Toujours garder espoir, je peux y arriver, visualiser.

Bleu sérénité: Je me donne le droit de la retrouver.

Merci du fond du cœur à toute l'équipe de L'îlot. » C.L.



# PLAN D'ACTION 2019-2020

## VOLETS

### SERVICES

- Établir des ententes de collaboration et des trajectoires de services adaptées au développement annoncé des services de la direction Santé mentale et dépendance ainsi que de la direction de la Santé publique du territoire;
- Développer des ententes de collaboration avec la DPJ (risque suicidaire/risque homicide);
- Convenir d'une stratégie de communication avec la direction Santé mentale et dépendance du CISSSL et la Division urgence sociale de Ville de Laval pour les Policiers et la Centrale 911;
- Voir à la révision et à la contribution optimale de L'îlot à l'application de la Loi-P38.001 dans la région;
- Poursuivre les travaux du plan d'action 2017-2020 portant sur la consolidation du service d'aide en situation de crise;
- Faire valoir notre contribution à l'amélioration continue des services du territoire en participant aux analyses post-événement du CISSSL pour les situations impliquant L'îlot.

### SOUTIEN CLINIQUE

- Consolider l'équipe de direction par l'embauche d'un adjoint-clinique. Élaborer un plan de relève;
- Consolider les équipes d'interventions;
- Donner accès aux formations portant sur les approches probantes en intervention de crise, en prévention du suicide et de l'homicide à l'ensemble du personnel;
- Se munir d'un deuxième formateur accrédité pour la formation en intervention de crise;
- Finaliser le guide de formation/intégration des nouveaux employés pour le service de Prévention suicide Laval;
- Renouveler la formation de secourisme selon les critères de la CNEST;
- Poursuivre l'implantation et la formation entourant la création d'une nouvelle base de données informatisées pour les services de crise;
- Développer le volet II de la nouvelle base de données remplaçant les dossiers papier;
- Créer une nouvelle base de données pour le service de Prévention suicide Laval.

### ADMINISTRATION

- Poursuivre la saine gestion des finances;
- Maintenir la mise en place des mesures de rétention du personnel;
- Adopter une politique d'archivage des informations de nature administrative;
- Créer un système informatisé de gestion des horaires de travail;
- Voir à actualiser le plan d'action de la PRDS au sein de l'organisation;
- Voir à actualiser les principes de la Primauté de la personne dans nos pratiques;
- Développer le membership de l'organisation à la lumière de notre nouveau statut d'organisme communautaire autonome;
- Se doter d'un conseil d'administration engagé et efficace répondant à notre nouvelle structure de gouvernance.

### COMMUNICATION

- Poursuivre la distribution des nouveaux outils promotionnels;
- Promouvoir nos services de suivi étroit auprès des hôpitaux;
- Promouvoir nos services de Prévention du suicide et de Crise auprès des médecins de famille, des organismes communautaires, du réseau scolaire et auprès de communautés culturelles variées.

### IMMOBILISATION

- Voir à l'exécution des travaux d'entretien et des réparations nécessaires;
- Aménager les espaces de bureau nouvellement créés en 2018-2019;
- Se procurer un local d'intervention dans la communauté afin de favoriser l'accès à des espaces sécuritaires et confidentiels lors d'interventions dans le milieu qui ne peuvent se réaliser à domicile;
- S'investir dans un projet de relocalisation de L'îlot.

### FINANCE

- Consolider notre financement en demandant le transfert de notre financement par ententes de services en financement à la mission (PSOC);
- Développer de nouveaux partenaires financiers;
- Effectuer des campagnes de financement.

# REMERCIEMENTS

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

Merci à Madame Catherine Labarre, gestionnaire clinique et Madame Mélissa Tremblay, coordonnatrice RH et finances qui relèvent, sans répit, le défi de la pénurie de main-d'œuvre. Elles ont le souci du bien-être du personnel et chacune, selon leurs responsabilités, favorise la desserte de services de qualité.

Merci aux intervenants qui ont accepté, sans se plaindre, de couvrir les plages horaires vacantes et qui ont donné leur 110 % dans les trop nombreuses périodes de pointe.

Merci à toutes celles et ceux qui ont soutenu la garde clinique et des horaires, effectué les achats de denrées, finalisé les statistiques, présenté nos services, etc.

Merci à vous toutes et tous, personnel de L'îlot qui démontrez quotidiennement vos compétences et dévouement pour la clientèle vulnérable.

Pendant 18 ans, le conseil d'administration de L'îlot fut composé de directeurs, gestionnaires et professionnels du milieu de la santé mentale. Depuis toutes ces années, ils ont démontré de l'implication, de la rigueur et de la passion. Ils ont contribué à l'arrimage et au rayonnement de l'organisme. Nous tenons sincèrement à leur témoigner notre gratitude pour ces années de dévouement.

Des remerciements particuliers sont adressés à monsieur Stéphane Chartrand, madame Brigitte Tremblay, madame Danielle Larose et madame Narimen Hemsas, tous gestionnaire du réseau de la santé et des services sociaux qui, à la lecture des enjeux de gouvernance et des risques qui y étaient associés, ont décidé de revoir son modèle et de quitter leur fonction d'administrateur. Ils ont fait preuve d'une réelle confiance et d'une grande ouverture.

Toujours en support et en complémentarité aux services du territoire, L'îlot restera centré sur les besoins de la population en matière de crise, de prévention du suicide et de l'homicide tout en ayant dorénavant, un statut d'organisme communautaire autonome.

MERCI et à bientôt!



## ESPACE D'HUMANITÉ

« Merci pour tout VOUS TOUS!  
Pour votre gentillesse  
Pour votre chaleureux accueil  
Pour votre écoute active  
Votre bonté de cœur  
Votre générosité d'une telle humanité et professionnelle » M.G.