

www.lilotcrise.ca

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

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

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la présidente.....	4
Le mot de la directrice générale.....	5
Notre bilan 2020-2021.....	6
L'îlot.....	7
· L'îlot c'est.....	7
· Notre mission.....	7
· Notre image.....	8
· Nos approches.....	8
· La crise.....	8
· La typologie de la crise.....	9
· La clientèle.....	10
· Nos valeurs.....	10
· L'accessibilité à nos services.....	12
L'équipe.....	13
· Notre structure organisationnelle.....	13
· Le conseil d'administration.....	14
· Le personnel.....	16
L'administration et la gestion.....	18
· Les ressources humaines.....	18
· La qualité de nos services.....	19
· La pandémie.....	20
· Le bâtiment.....	21
· L'équipement.....	22
· Le financement.....	23
· Le soutien (spécial Covid).....	24
· Les partenaires.....	26
· La continuité, l'efficacité et l'efficience de nos services.....	28
Les données sur nos Services de crise	29
· L'organisation.....	29
· Les interventions.....	31
· Le profil de la clientèle.....	38
Le service téléphonique 24/7 en prévention du suicide.....	44
· La collaboration.....	44
· L'organisation.....	44
· Les Interventions.....	45
Le plan d'action 2021-2023.....	47
Le projet de relocalisation...et si on rêvait!.....	48
Les remerciements.....	50



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Au nom du conseil d'administration de L'îlot, je suis fière de vous présenter le rapport d'activités pour l'année 2020-2021. Quelle année tout en mouvement sur fond de pandémie de la Covid-19 !

Tout au long de l'année, L'îlot a fait preuve de beaucoup de résilience afin de poursuivre ses activités de façon continue et ce, sans bris de services. Un deuxième déménagement des services d'hébergement a eu lieu pour offrir un milieu plus adéquat pour les personnes hébergées par L'îlot. De nombreuses mesures ont été mises en place pour éviter des éclosions de la Covid-19. L'îlot a collaboré avec les différents acteurs du milieu afin de s'assurer de la réussite des installations.

Le conseil d'administration est très fier de la façon dont L'îlot a joué son rôle en temps de pandémie. Une fois de plus, l'équipe de la direction et les travailleurs ont démontré leur fidèle engagement à la mission si importante qui est celle de L'îlot.

En parallèle, plusieurs dossiers furent traités au conseil d'administration tel que:

- la révision des règlements généraux
- l'exercice de maintien de l'équité salariale
- l'adoption d'un code vestimentaire pour les travailleurs
- le renouvellement des assurances collectives.

Au cours de la prochaine année, nous poursuivrons notre engagement constant auprès de nos différents partenaires, de notre clientèle et de la communauté.

Comme nous n'avons peur de rien, nous entamons de façon concrète le projet de relocalisation. Une entente de collaboration avec le Groupe de ressources techniques (GRT) « Bâtir son quartier » a été conclue dans le cadre de ce projet. À cet effet, plusieurs demandes de financement sont en cours afin de trouver la magnifique somme de 4 millions de dollars afin de concrétiser ce projet. Nous avons hâte à la première pelletée de terre.

«Les rêves sont faits pour être réalisés, c'est ce qui rend la vie intéressante», selon Paolo Coelho.

Voici le nôtre: **L'Archipel de L'îlot.**

Francyne Doré
Présidente

LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



À L'îlot, plusieurs défis se pointent à nous à chaque année...

Œuvrer 24 heures sur 24, 365 jours par année auprès de personnes vulnérables en situation de crise et à risque d'un passage à l'acte suicidaire et homicide, est un exploit en soi. Réussir à le faire, en pleine pandémie, tenant compte des mesures sanitaires, de la distanciation sociale, de la pénurie de main-d'œuvres, des risques d'éclosion et des coûts exorbitants que cela comporte, est un prodige. Chacun chacune, membres du personnel, administrateurs et gestionnaires partenaires ayant soutenu l'organisation, peuvent se joindre à moi pour en exprimer leur fierté. Ce fut une année impossible et nous nous y sommes tenus.

Nous avons réussi à offrir l'ensemble de nos services, sans interruption, sans bris. Pour y arriver, nous avons eu à relocaliser, à deux reprises durant l'année, notre service d'hébergement de crise. Être à l'affut des règles, écrire des politiques et des mesures, planifier des déménagements, des achats, des installations, mettre en place des procédures de protection sanitaire, soutenir le personnel, préparer des demandes de financement, en faire leur reddition, recruter et former du personnel en surcroit, bonifier nos équipements informatiques, etc., ne représentent qu'une partie des tâches qui se sont ajoutées aux réalités des années antérieures.

Les situations cliniques furent aussi plus périlleuses. Nous nous sommes impliqués plus activement dans des actions prévenant l'homicide conjugal en 2020-2021 et nos partenaires de toujours étaient eux aussi, surchargés par la Covid et moins disponibles au partage de risque que par le passé.

De plus, une participation à une enquête publique portant sur le décès par suicide d'un de nos clients fut à l'honneur. Nous avons assisté à une consultation Trans partisane du Ministère de la santé et des services sociaux ayant comme thème : les impacts de la pandémie sur la santé mentale, et écrit un mémoire à cet effet. L'exercice de maintien de l'équité salariale fut réalisé en novembre 2020, en respect des délais impartis par la Loi. Finalement, nous avons débuté nos démarches entourant notre projet monstre de relocalisation des services de L'îlot.

Je tiens à souligner l'engagement et le professionnalisme de toutes celles et ceux qui ont contribué à faire de L'îlot cet ESPACE D'HUMANITÉ.

À L'îlot, plusieurs défis se pointent à nous à chaque année... L'an prochain, nous aurons 4 millions de dollars à trouver et beaucoup de démarches de construction à mettre en branle.

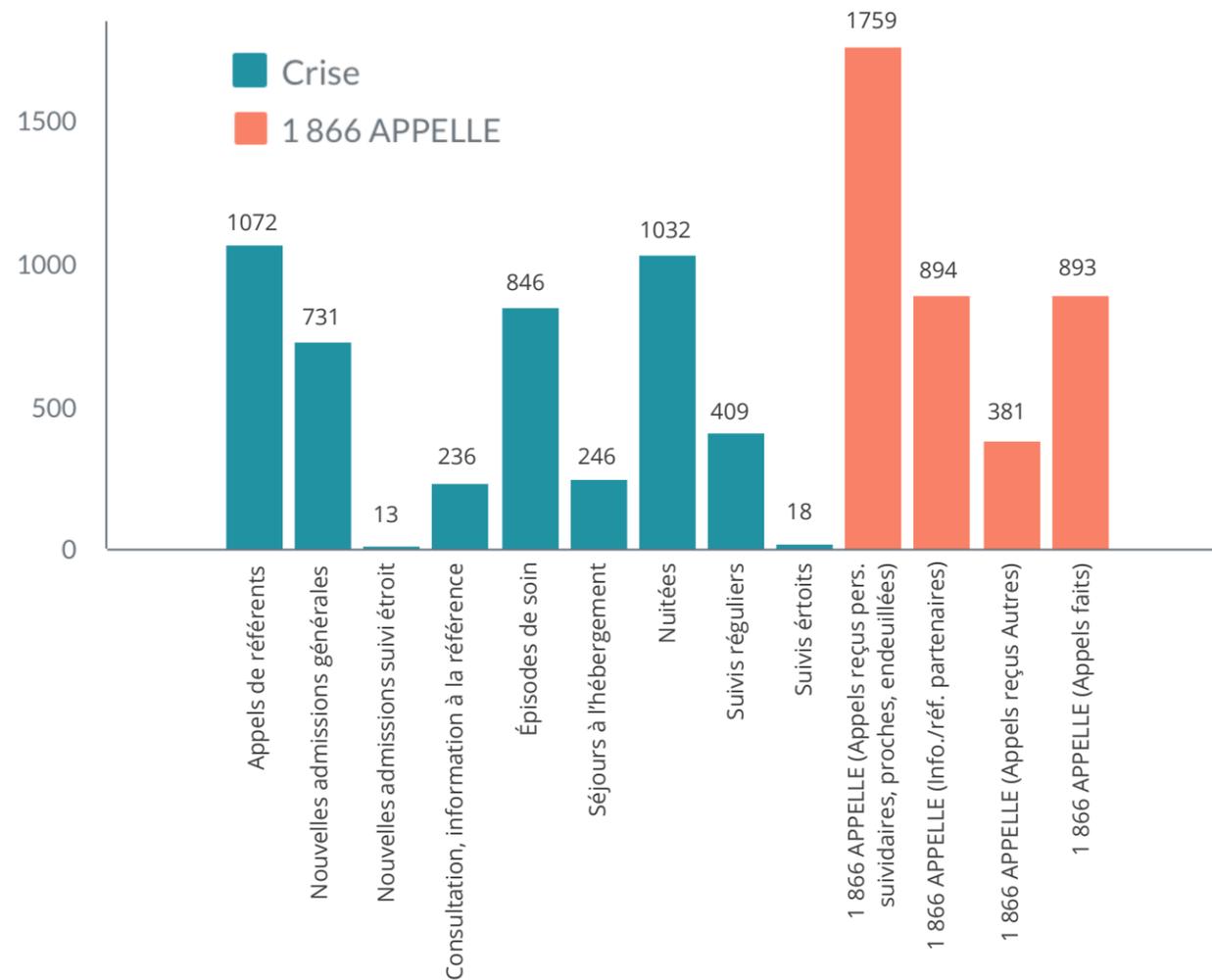
Il faut croire à notre Archipel de L'îlot...il faut rêver!

Sylvie Picard
Directrice générale

NOTRE BILAN

2020-2021

En un coup d'œil, voici une vue d'ensemble des services que nous avons dispensés en 2020-2021. Outre les rencontres en face à face, les services de L'îlot ont traité plus de 8 442 appels.



L'ÎLOT

L'ÎLOT C'EST:

- Une organisation incorporée depuis 2001 ayant un statut de charité
- Un organisme communautaire autonome
- Des services de crise pour une clientèle adulte
 - Des services d'hébergement de crise
 - Des services de crise dans le milieu
 - Des services de suivi étroit pour les personnes à potentiel suicidaire élevé
 - Des services support aux autres instances
 - Une ressource désignée dans le cadre de la Loi P-38.001
 - Un dispensateur de services de crise en contexte de risque homicide élevé
- Des services téléphoniques 24/7 en prévention du suicide destinés aux personnes suicidaires de tout âge, leurs proches ou toute personne préoccupée par la problématique du suicide.

NOTRE MISSION

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

NOTRE IMAGE

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

NOS APPROCHES

- Orientée vers les solutions
- Bonnes pratiques en prévention du suicide (formation accréditée)
- Bonnes pratiques en intervention de crise (formation accréditée)
- Motivationnelle
- Cognitivo-comportementale
- Systémique

LA CRISE

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

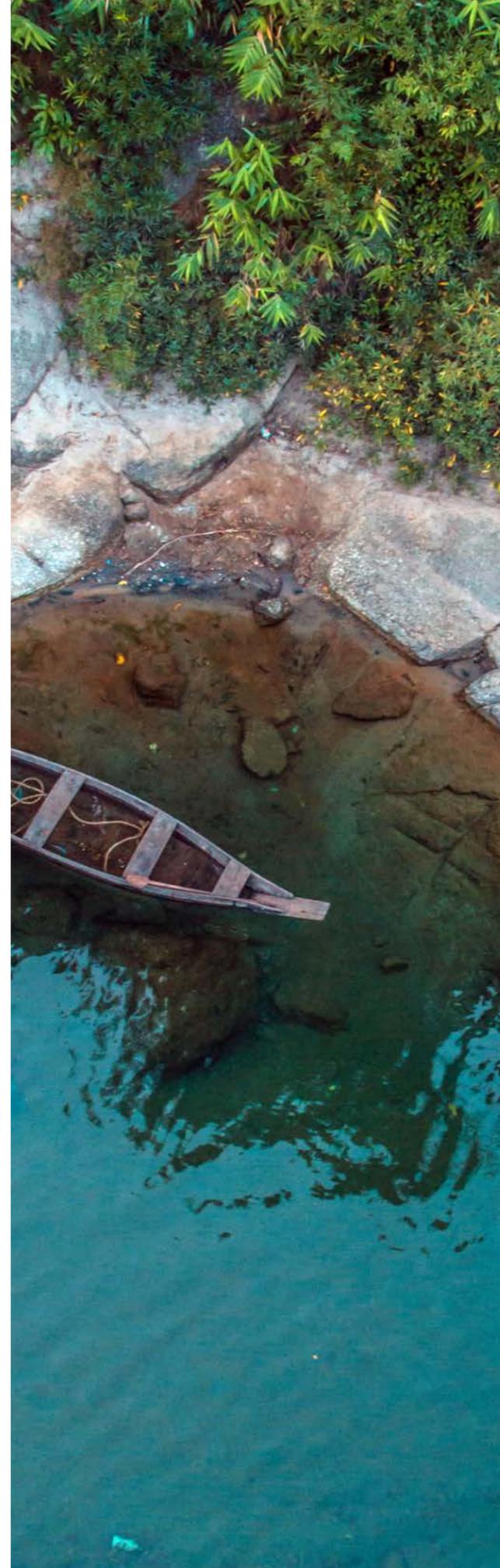
Elle peut résulter de la répétition d'échecs lorsque la personne perçoit que ses efforts de résolution de problème usuels ne permettent pas un soulagement de la situation.

COMPOSANTES

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

OBJECTIFS DE L'INTERVENTION DE CRISE

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



LA TYPOLOGIE DE LA CRISE

CRISE PSYCHOSOCIALE

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

CRISE PSYCHOTRAUMATIQUE

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

CRISE PSYCHOPATHOLOGIQUE

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

LA CLIENTÈLE

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

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

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

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

NOS VALEURS

Les valeurs, empreintes d'engagement, conditionnent les actions, les pratiques cliniques et de gestion quotidienne en y assurant une cohérence et une harmonie:

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



L'ACCESSIBILITÉ À NOS SERVICES

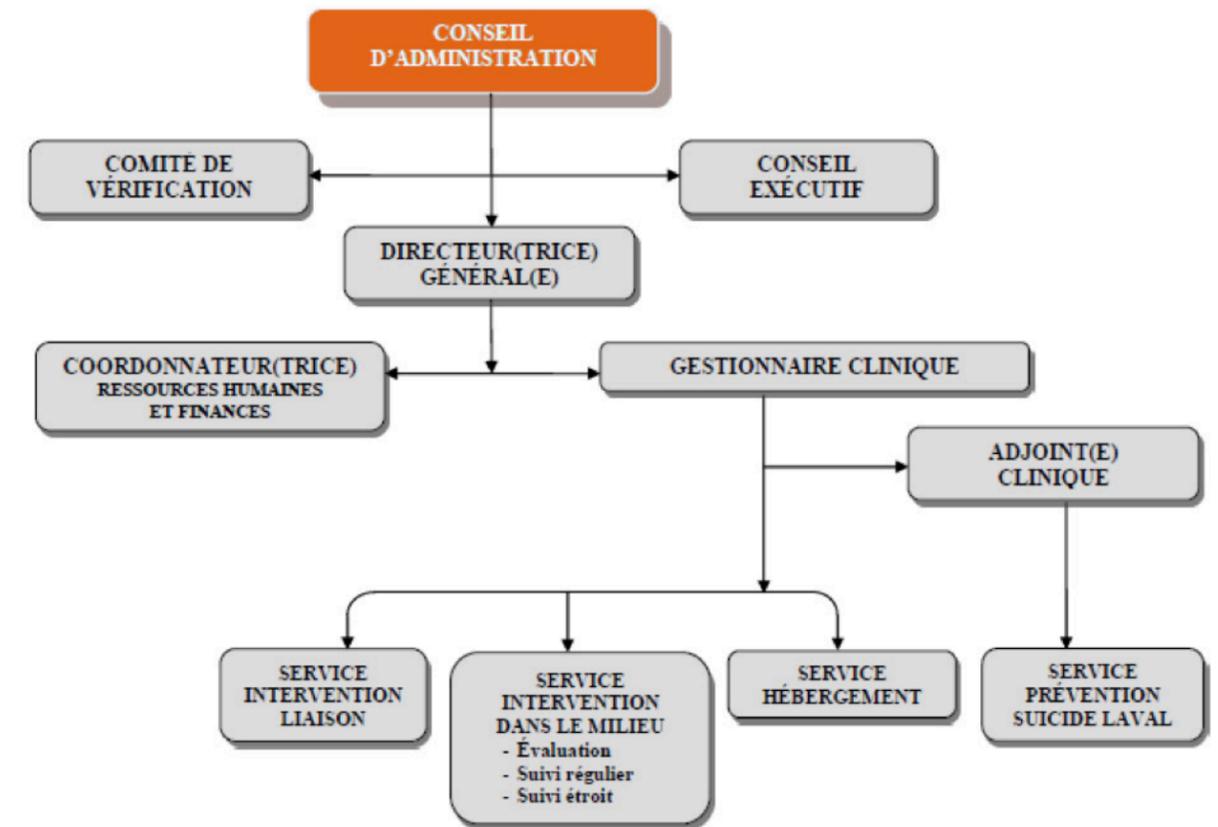
L'ÎLOT RESPECTE LES STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN MATIÈRE DE SERVICES DE CRISE:

- Malgré la pandémie, l'accès à l'ensemble des services de L'îlot a eu cours tout au long de l'année.
- L'accès aux services d'intervention de crise s'est produit par référence 24/7 d'intervenants partenaires œuvrant auprès de la population lavalloise;
- La population a pu s'adresser au service 811 option 2 (Info-Social) en tout temps. Ce service a répondu à ses besoins ou nous l'a référée lorsqu'elle a nécessité une intervention de crise spécialisée, souple, rapide et soutenue;
- L'hébergement de crise, ayant été relocalisé à deux reprises afin de respecter les mesures sanitaires, fut situé dans des sites centraux, facilement accessibles par transport en commun;
- Les services d'intervention de crise ont été offerts en présentiel dans des lieux appropriés;
- Nos services ont été offerts en français et en anglais (services bilingues). D'autres langues ont pu être utilisées afin de répondre au besoin de la clientèle;
- Les services d'intervention de crise ont été assurés par du personnel compétent et spécialisé;
- L'hébergement de crise fut généralement accessible à la personne à mobilité réduite;
- Tous les services de L'îlot sont demeuré gratuits.

L'ÎLOT CRISE.CA

L'ÉQUIPE

NOTRE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Autorisée par le Ministère de la santé et des services sociaux, la reddition de compte de l'année 2019-2020 a pu se faire sans qu'elle soit présentée en assemblée générale annuelle. En capitaines de navire, consciencieux de la continuité des services en contexte de pandémie, les Neuf (9) administrateurs, majoritairement citoyens de Laval, ont poursuivi leur mandat pour l'année 2020-2021. Ils furent accompagnés par la directrice générale lors des séances du conseil, 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 la mission et des mandats de L'îlot.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Présidente

Francyne Doré
Citoyenne de Laval
Membre individuelle



Vice-présidente

Gina Bergeron
Directrice générale CILL de
Laval
Membre organisme



Secrétaire

Alice Overy
Citoyenne de Laval
Membre individuelle



Trésorier

Alain Maheu
Citoyen de Laval
Membre individuel



Administrateur

Alain Carrier
Membre individuel



Administratrice

Marie-Claude Côté
Directrice générale CAVAC de Laval
Membre organisme



Administrateur

Adrien Gagnon
Citoyen de Laval
Membre individuel



Administratrice

Martine Poirier
Citoyenne de Laval
Membre individuelle



Administratrice

Nicole St-Hilaire
Citoyenne de Laval
Membre individuelle

Durant l'année, le conseil d'administration a tenu six assemblées régulières par visioconférence: les 29 avril, 17 juin, 24 septembre et 11 novembre 2020, ainsi que les 4 février et 11 mars 2021. Dans le contexte de la pandémie, des résolutions furent adoptées le 19 octobre 2020 par voie électronique.

À chaque séance, un portrait de la desserte de services de L'îlot est présenté. À cela s'ajoute le suivi des finances, les demandes financières, la gestion de l'infrastructure du bâtiment et l'adoption d'orientations et de documentations officielles. En 2020-2021, les enjeux de la pandémie sur l'organisation des services, les relocalisations temporaires du service d'hébergement de crise ainsi que les demandes financières qui y étaient rattachées se sont rajoutés aux réflexions et décisions courantes.

Le conseil d'administration a travaillé plus particulièrement en 2020-2021 sur les dossiers suivants:

- Plan de continuité des services en contexte de pandémie;
- Code d'éthique et de déontologie;
- AGA et reddition de compte;
- Révision des règlements généraux;
- Portrait global lavallois / Crise-Adulte;
- Membership;
- Tableaux de bord;
- Dossier relocalisations temporaires du service d'hébergement de crise (2);
- Dossier relocalisation permanente;
- Exercice de maintien de l'équité salariale;
- Implantation de la base de données de PSL;
- Enquête publique;
- Code vestimentaire;
- Mémoire de L'îlot/Consultation du MSSS pour le secteur de la santé mentale;
- Gestion d'événements (Écllosion chez le partenaire du site temporaire, vermine, dégât d'eau);
- Gestion et résolution de plainte (CNESST);
- Portrait global lavallois / Crise-Adulte;
- Évaluation de la directrice générale;

- Finances (demandes et redditions de comptes)
 - Fonds Covid-19
 - . MSSS pour les O.C. (direction générale adjointe/PSOC)
 - . MSSS pour les O.C. de santé mentale (direction santé mentale et dépendance)
 - . Centraide volet 3 (fonds fédéraux Covid-19)
 - . CISSSL/Entente article 108
 - . Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)
 - . Compte d'urgence pour les entreprises Canadiennes (CUEC)
 - . Programme de soutien à la relance des organismes lavallois (Ville de Laval)
 - . Agence de santé du Canada
 - Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
 - Soutien aux initiatives en développement social
 - Offre de services de crise;
 - Programme fédéral en itinérance Vers un chez-soi
 - Fonds discrétionnaires / Députés Lavallois
 - Initiative immobilière communautaire du Grand Montréal
- Finances
 - Budget
 - Adoption des états financiers
 - Indemnité de kilométrage
 - Entente avec le groupe de ressources techniques (GRT) Bâtir son quartier
 - Soutien à la Coalition des organismes en santé mentale de Laval (COSML)

Les administrateurs ont tenu à émettre une motion de félicitation à l'équipe de direction et à l'ensemble du personnel de L'îlot pour le maintien de ses services, jugés essentiels et pour leur travail remarquable empreint de professionnalisme, d'efficacité, de collaboration, d'engagement, de disponibilité, de flexibilité et d'adaptation dans un contexte aussi difficile que la pandémie à la Covid-19!

LE PERSONNEL

Habituellement, une équipe de quatre personnes s'occupe des tâches inhérentes à la gestion de L'îlot et à ses différents services afin d'en assurer le bon fonctionnement au quotidien. Durant l'année 2020-2021, 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 comblé en juillet 2020 par madame Stefanny Labrèche.

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

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe de direction a eu recours à des consultants et services externes: M. André Laverdure CPA, auditeur, de la firme Bastien Laverdure, madame Sylvie Roussel, comptabilité, maître Marie-Julie Denis-Duguay et maître Julie Simard, avocates Intact assurances, monsieur Guy Dalphond, formateur MPO, M. Ghyslain Vermette, consultant RH, monsieur Claude Éthier, firme Intégratik, monsieur Francis Benoît Pelletier, M.Sc.CRHA chez Matière grise, Monsieur Yves Wang, chargé de projet (relocalisation), la coop Le comité, 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, 42 intervenants psychosociaux en date du 31 mars 2021 occupent l'équivalent de 35 postes à temps complet.

Les personnes suivantes font partie de la liste de rappel et peuvent détenir un poste à temps partiel. Elles sont habilitées à remplacer le personnel régulier à différentes fonctions: mesdames Tatiana Barthéleus, Jessika Édouard, Arielle Leclerc, Alexanne Sénéchal, Jessica Tremblay, Émilie Valade ; messieurs Antoine Allard-Jacques, Félix Diotte, Jeff Kobersy, Cicéron Léonard et Jean-Achim Théagène.

RÉPARTITION ET DESCRIPTION DES POSTES SELON LES SERVICES AU 31 MARS 2021

SERVICE D'INTERVENTION/LIAISON

3,5 postes (équivalent temps plein) - Accessibilité 24/7
Juliette Barolet (maternité), Dominique Fortin, Fabrice Lattaro Sabrina Prégent-Simoneau, et autres

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

SERVICE D'INTERVENTION DANS LE MILIEU

Évaluation: 3 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires

Florence Bovet, Hélène Dufresne, Paola Olano et autres

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

Suivi régulier: 5 postes (équivalent temps plein) + surnuméraires

Suivi étroit pour la personne à potentiel suicidaire élevé: financement pour 1,5 poste (équivalent temps plein)

Suivi régulier et suivi étroit :
Marie-Claude Blanchet, Rémi Desgagné, Denis Gagnon, François Charles Jullien, Andreea Iordache, Jean Yvener Pierre, Corinne Viau et autres

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

SERVICE D'HÉBERGEMENT (7 LITS)

8,75 postes (équivalent temps plein) - Double présence
Stéphane Bernier, Sandrine Cloutier-Legault, Gabriel Desjardins, Chelsey Éthier McHayle, Joany Marois, Stéphanie Seers (maternité), Richard Tardio Forget et autres

Équipe de nuit :
Roxanne Demers (maternité), Abigaille Désir, Esther-William Pagé-Dion et autres

L'intervenant résidentiel accueille la personne hébergée, l'accompagne dans ses démarches et ses tâches, assure le bon fonctionnement du groupe et la sécurité des lieux. Il rencontre quotidiennement chacune des personnes, élabore le plan d'intervention avec celle-ci et en assure le suivi. La pandémie a occasionné la relocalisation du service d'hébergement de crise en 2020-2021. Un ajout d'un quart de travail la nuit fut nécessaire pour assurer le maintien de l'ensemble des services de L'îlot et la sécurité du personnel. (Anciennement, sur un même site, une présence simple de nuit au service de crise accompagnée d'une présence simple à PSL assuraient la présence double sécuritaire.)

SERVICE PRÉVENTION SUICIDE LAVAL

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

Équipe de nuit (double présence la nuit):
Maria Paula Cely, Karine Girardin, Alysandre Robert et autres

L'intervenant dédié à la ligne de prévention du suicide intervient en tout temps auprès de toute personne préoccupée par le suicide. Il estime la situation et fait intervenir immédiatement les services d'urgence en cas de besoin. Il effectue des appels de suivi et des relances à la demande de partenaires, réfère aux ressources appropriées, effectue des retraçages d'appels, élabore des plans d'intervention pour la clientèle récurrente et soutient le travail des policiers. Son intervention a pour but de réduire le risque d'un passage à l'acte. La pandémie a occasionné la relocalisation du service d'hébergement de crise en 2020-2021. Un ajout d'un quart de travail la nuit fut nécessaire pour assurer le maintien de l'ensemble des services de L'îlot et la sécurité du personnel. (Anciennement, sur un même site, une présence simple de nuit au service de crise accompagnée d'une présence simple à PSL assuraient la présence double sécuritaire.)



L'ADMINISTRATION ET LA GESTION

LES RESSOURCES HUMAINES

Règlements et conditions de travail

L'îlot possède des politiques et règles (manuel de l'employé, cahier de postes, politique contre le harcèlement...) concernant les conditions de travail en respect des Lois et des normes. Elles sont bonifiées régulièrement. Dans le but de protéger notre personnel, L'îlot est inscrit à une Mutuelle de prévention en santé et sécurité au travail. Annuellement, des vérifications et des mesures sont mises en place pour prévenir tout accident du travail. Un code vestimentaire a été adopté en novembre 2020 pour aller dans ce sens.

En 2020-2021, l'exercice de maintien de l'équité salariale fut réalisé. En effet, suivant les premières démarches vers l'équité salariale effectuées en mai 2007 puis vers le maintien de l'équité salariale en décembre 2010 et 2015, L'îlot a finalisé une démarche de *maintien de l'équité salariale* en novembre 2020. Pour ce faire, la firme *Matière grise, Ressources humaines* nous a accompagné. L'affichage des résultats s'est produit, conformément à la Loi.

Mouvement du personnel

Le taux de roulement s'élève cette année à 7 % (2 départs) pour le personnel régulier à temps plein et à 58 % (11 départs) pour le personnel sur la liste de rappel. De ces 13 départs, 12 étaient des personnes nouvellement embauchées. Le poste

d'adjoint clinique fut comblé en juillet 2020. Nous avons eu à recruter du nouveau personnel (23) pour répondre au besoin accru attribuable aux relocalisations temporaires du service d'hébergement de crise (ajout de deux quarts de travail la nuit) et pour pallier aux départs durant l'année. 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 2020-2021. Un Boni Covid fut aussi attribué durant les 3 premiers mois de la pandémie (1er avril au 30 juin 2020). Une hausse salariale récurrente, applicable à l'ensemble des échelons, fut effective durant les neuf (9) derniers mois de l'année.

Depuis notre ouverture en 2001, nous avons embauché **258** employés.

Catégorie	2019-2020				2020-2021			
	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche	Employé(es)	Départs	Taux de roulement	Embauche
Régulier Temps plein	28	9	32 %	14	29	2	7 %	23
Partiel/Liste de rappel	14	7	50 %		19	11	58 %	

Développement des compétences

L'intervention de crise demande de la connaissance clinique, de la polyvalence, des nerfs d'acier ainsi qu'une capacité d'accueil sans égal. À L'îlot, les demandes se multiplient et les problématiques se complexifient année après année. Cette lourdeur se résume par une gestion quotidienne du RISQUE. C'est pourquoi, le support clinique et le développement des compétences prennent une place importante au sein de l'organisation.

LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

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

- Nous utilisons des approches cliniques reconnues efficaces;
- Des outils cliniques reconnus et adaptés au contexte d'intervention de crise dans le milieu sont utilisés;
- Le nouveau personnel est accueilli selon un programme de formation complet;
- Nous proposons des activités de formation et de mise à jour des compétences axées sur les problématiques rencontrées et sur les pratiques probantes;
- Il y a supervision des intervenants en période probatoire et après la probation offerte par des professionnels compétents;
- La consultation clinique est accessible aux intervenants 24/7;
- Les intervenants ont accès à des outils de partenariat mis à jour;
- L'îlot dispose d'équipements technologiques adéquats.

En 2020-2021, une large partie de la formation fut offerte afin de soutenir l'intégration des 23 nouveaux employés. L'offre des formations externes a été moins accessible et les formations obligatoires portant sur les bonnes pratiques en intervention de crise et en prévention du suicide ont été privilégiées. Contrairement aux années précédentes, étant mobilisée aux fins de la Covid, nous n'avons pu bénéficier de la supervision offerte par une répondante professionnelle de la direction de la santé mentale et dépendance du CISSS de Laval.

Le nombre d'heures associé à la formation correspond à 2 148 h pour l'année 2020-2021. Les frais totaux de formation ont représentés 2,7 % de la masse salariale et se sont élevés à 50 671 \$.



LA PANDÉMIE

Dès le premier décret annonçant la pandémie à la Covid-19, l'équipe de direction s'est activée pour mettre en place des procédures et équipements assurant la sécurité de son personnel et de sa clientèle.

- Plan de continuité des services en contexte de pandémie;
- Achat d'équipements sanitaires;
- Procédure de protection, distanciation, port du masque de procédure et de visièrè;
- Achat et installation de plexiglass autoportants plein pied;
- Disposition des espaces de travail respectant les enjeux de distanciation sociale;
- Gestion des équipes de travail en lien avec les procédures à développer;
- Demande de soutien pour le maintien des services;
- Demandes financières Fonds Covid et redditions de comptes;
- Relocalisation du service d'hébergement de crise dans 9 chambres de motel et ajout de personnel de nuit;
- Aménagement des 9 pièces (2 espaces bureaux et 7 chambres);
- Service de traiteur pour le service d'hébergement;
- Installation des systèmes de télécommunication et de liens avec les bases de données clientèle (VPN);
- Procédures d'urgence et tableau de bord;
- Suivi et soutien aux équipes relocalisées;
- Aménagement sécuritaire et sanitaire des chambres (non utilisées) du site principal en espace d'intervention individualisé pour l'évaluation de crise et le suivi de crise;
- Achat d'équipements informatiques et de portables. Installation de locaux d'interventions par visioconférence;

• Préparation d'un second site de relocalisation des services d'hébergement de crise dans un lieu abritant d'autres services et partenaires (propriété de la ville de Laval, loué par le CISSSL):

- Création d'un tableau de bord;
- Création d'un plan détaillé de l'aménagement souhaité;
- Création d'une liste de tâches et besoins (L'îlot, CISSSL, Ville);
- Création d'un inventaire des biens à se partager avec les autres partenaires;
- Élaboration d'une liste des réparations et des dispositifs de sécurité à mettre en place pour éviter un passage à l'acte suicidaire (limite des ouvertures de fenêtres, pôle de garde-robe ne résistant pas au poids humain...);
- Création d'un protocole d'urgence;

Ces outils structurants ont été partagés à la demande du CISSSL aux partenaires du site ainsi qu'à tous les quarts de métiers et gestionnaires du CISSSL et de la ville de Laval, responsables de la mise en place des services attendus.

- Achat, montage et disposition de tous les meubles nécessaires;
- Installation des équipements informatiques;
- Formation RCR au personnel de L'îlot assurant une protection additionnelle;
- Au nom du CISSSL de Laval, orchestration et contact avec des services téléphoniques, internet et de télévision pour les services de L'îlot, ainsi que pour les autres partenaires du site;
- Audit réalisé par la Coop Le Comité disposant le nouveau site d'hébergement de signaux sanitaires, de stations de lavage de mains et autres équipements de protection;

• Déménagement au nouveau site d'hébergement temporaire sans bris de service et récupération des biens meubles disposés au motel.

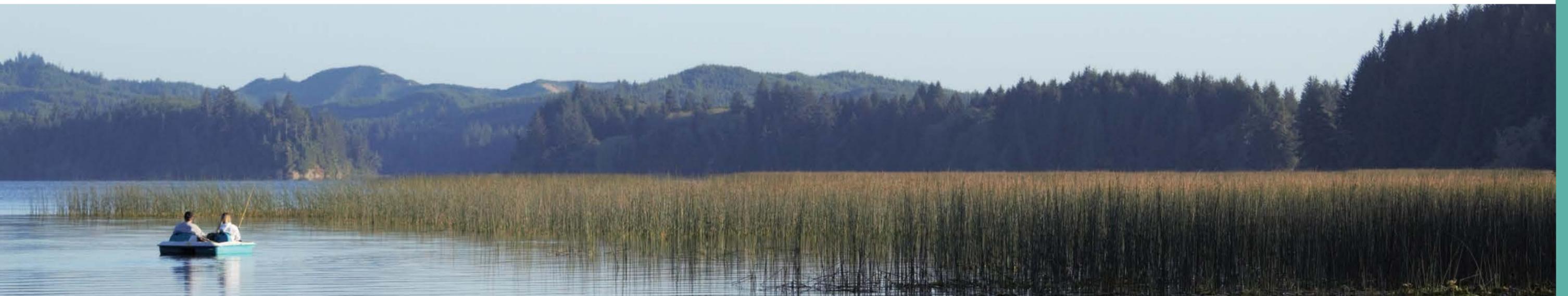
LE BÂTIMENT

Sachant que notre locateur prévoit vendre ses bâtiments et son terrain dans un avenir proche, L'îlot n'aura pas d'autres choix que de se relocaliser.

Le besoin en espace ($\pm 10\ 000$ pi²) et terrain est considérable. La nécessité de s'installer dans des lieux permanents est devenu incontournable. Notre bail se terminant en juin 2023, nous avons débuté nos démarches en ce sens. Outre l'entretien et les réparations nécessaires à la continuité de nos services, dont la réparation pour dégâts d'eau, il n'y a pas eu de travaux immobiliers importants réalisés en 2020-2021.

Démarches ayant eu cours cette année en lien avec notre projet de relocalisation:

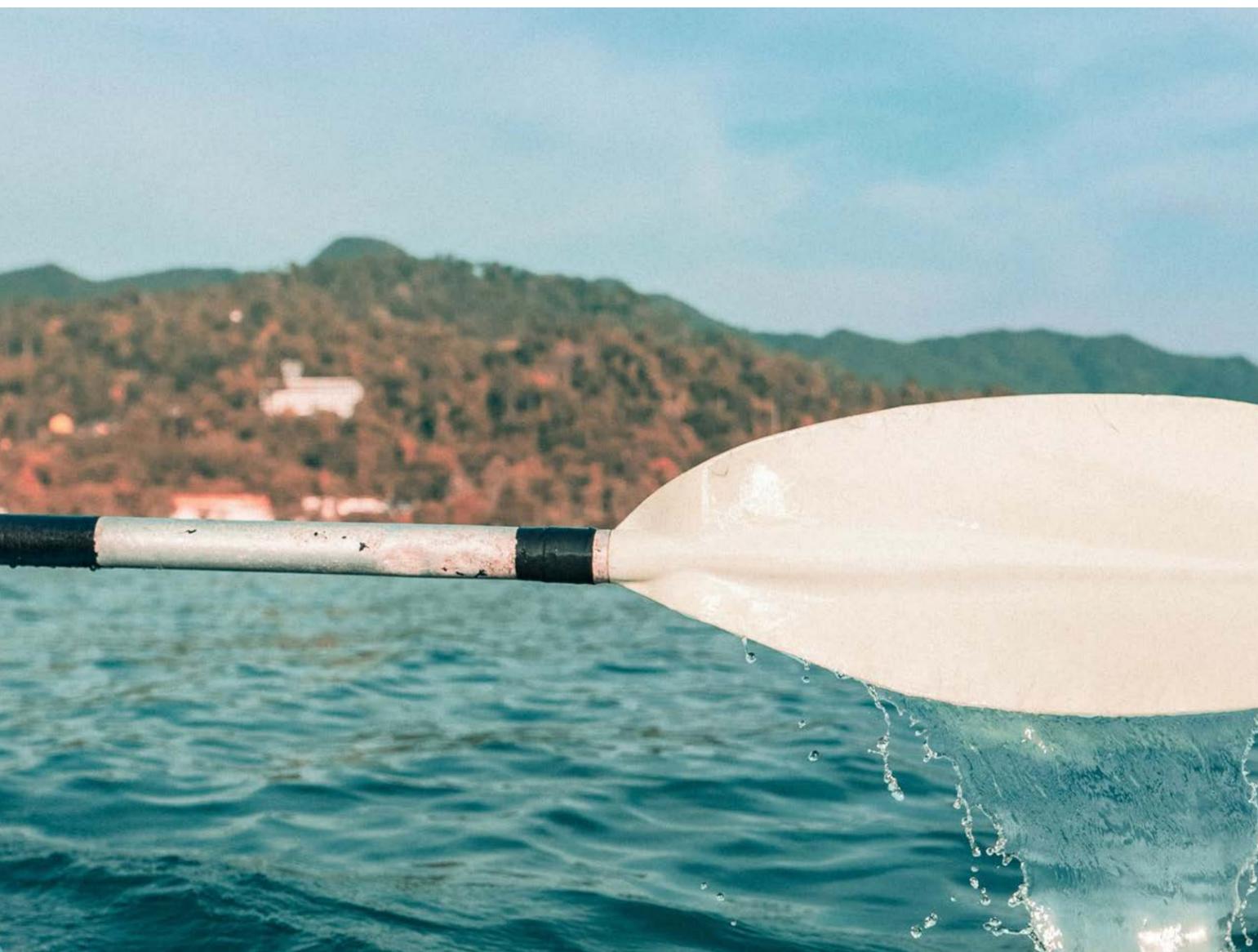
- Contact avec l'architecte responsable des bâtiments à l'archevêché de Montréal;
- Embauche d'un chargé de projet : 12 janvier 2021 (fin de contrat : 19 mars 2021);
- Demande financière au Programme fédéral en itinérance Vers un Chez-Soi;
- Formation spécifique sur les demandes de fonds auprès des Fondations;
- Abonnement à Imagine Canada et recherche de Fondations pouvant soutenir notre projet;
- Participation à un Comité PRDS portant sur les besoins en hébergement communautaire.
- Formation sur le programme d'Initiative du grand Montréal;
- Contact avec un entrepreneur en bâtiment de Laval (Informations, recommandations et astuces);
- Recherche de terrains et de bâtiments à vendre;
- Demandes de soutien aux députés provinciaux et rencontres;
- Rachat du dépôt à terme en date anniversaire;
- Contact avec un responsable des prêts à la caisse populaire pour connaître notre capacité de crédit;
- Discussion avec un conseiller professionnel en habitation du service de l'urbanisme à la ville de Laval;
- Rencontre avec le locateur de L'îlot. Discussion sur les possibilités d'extension du bail au 30 juin 2023 ;
- Contact avec le Groupe de ressources techniques (GRT) Bâtir son Quartier pour élaborer une future alliance;
- Demandes financières auprès de fondations et de grandes entreprises;
- Élaboration d'un porte-folio décrivant notre projet de relocalisation.



L'ÉQUIPEMENT

En 2020-2021, nous avons poursuivi notre collaboration avec la firme Intégratik pour la création de bases de données adaptées à nos services. Les bases de données ainsi créées se veulent des outils d'intervention appuyant le travail des intervenants en temps utile. La deuxième phase fut complétée à l'été 2019 faisant disparaître le dossier papier pour la clientèle des services de crise de L'îlot. Le volet de la ligne 24/7 de prévention du suicide fut travaillé durant l'année. Il sera complété en début d'année 2021-2022.

Notre système téléphonique désuet (2008) a rendu l'âme le 1er juillet 2020. Prévoyant, nous avons pu installer, la journée même, notre 2e appareil acheté en *backup* en 2016, sans occasionner d'interruption de service. Depuis, un autre appareil reconditionné fut acheté et configuré à notre système afin de pallier au risque d'avaries. L'achat d'un système téléphonique moderne et adapté à nos besoins fait partie intégrante de notre projet de relocalisation. Nous tentons donc de prolonger la durée de vie du système actuel d'ici là.



LE FINANCEMENT

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

- Le budget 2020-2021 a été établi, analysé et adopté par le conseil d'administration;
- Toute modification à ce budget a été soumise au conseil;
- La direction a exercé un suivi serré des dépenses;
- Les principes comptables ont été observés et nous nous sommes soumis aux recommandations de la firme indépendante Bastien Laverdure, comptables agréés, qui effectue notre audit.

Notre principal bailleur de fonds est le CISSS de Laval. 70 % des montants provenant des ententes de services, établies antérieurement avec l'Agence de santé et services sociaux, a été transféré à la mission globale en 2020-2021. Les sommes reçues depuis 2004 dédiées à la prévention du suicide sont toujours inscrites en ententes spécifiques. Une demande de transfert se poursuit dans ce sens. En mars 2020, nous avons reçu le financement de l'an trois (3) de l'offre de service 2017-2019 suite à une reddition de compte conforme aux attentes. Cette offre, financée par la Direction de la santé mentale du CISSS de Laval mettait l'emphase sur l'harmonisation des services et la connaissance des rôles et différents acteurs sur le plan régional en matière de services de crise.

La ville de Laval, via son programme de soutien aux initiatives en développement social, nous a octroyé un budget permettant de nous faire accompagner par un chargé de projet ou autres professionnels durant deux ans afin de mener à bien notre projet de relocalisation.

Soucieux du mieux-être de leur population, les députés provinciaux lavallois ainsi que le responsable de la région furent sensibles à notre cause en 2020-2021. Ils ont contribué généreusement afin que L'îlot puisse surmonter ses défis.

L'îlot est toujours accrédité par le Centre de Bénévolat et Moisson Laval et inscrit sur la liste des organismes bénéficiaires du supermarché santé Avril. Toutefois, un service de traiteur ayant été sollicité durant toute l'année pour cause de pandémie, nous avons laissé d'autres organisations se prémunir de cette aide précieuse et n'avons pas bénéficié de ce soutien en 2020-2021.

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

En 2020-2021, la clientèle de L'îlot a encore une fois été choyée grâce aux dons (en argent) des membres de l'ALPABEM, association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental qui, chaque année, pensent aux personnes en situation de crise durant la période des Fêtes et contribuent à leur procurer des douceurs.

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



Avec la participation financière de :



LE SOUTIEN (SPÉCIAL COVID)

ENTENTES DE COLLABORATION

La Covid a entraîné son lot de contraintes et de mesures à mettre en place et à respecter. La relocalisation de notre service d'hébergement de crise a suscité une organisation monstre et des coûts additionnels importants. Sans la collaboration et le soutien financier de divers bailleurs de fonds, il aurait été impossible d'y arriver. Certaines aides furent directes et octroyées par du financement dédié à L'Alc. D'autres, toutes aussi importantes, ont été fournies et déboursées par des instantes partenaires.

Hausse de 26 % de la charge salariale due à la Covid

Afin de pouvoir déboursier les frais salariaux additionnels (ajout de deux quarts de travail la nuit et prime Covid), des fonds spécifiques nous ont été accordés :

- CISSS de Laval/MSSS fonds Covid-19;
- CISSS de Laval/Direction santé mentale et dépendance Entente article 108;
- CISSS de Laval/MSSS-Fonds Covid-19 Santé mentale;
- Revenu Canada/Subvention salariale temporaire;
- Centraide du Grand Montréal/Fonds d'urgence fédéral pour l'appui communautaire

Hausse d'achats d'équipements et de services due à la Covid

L'achat d'équipements de protection, de plexiglass, d'articles pour meubler le site temporaire d'hébergement de crise, d'ordinateurs, de portables et de services de soutien informatique a été possible grâce à la contribution financière de la ville de Laval.

Soutien non facturé

Non inscrit à nos livres comptables, cette contribution a rendu possible le maintien de la totalité de nos services et ne doit pas rester sous silence :

- CISSS de Laval
 - Paiement de la location des sites (2) de relocalisation du service d'hébergement de crise;
 - Paiement du service de traiteur/Centre jeunesse de Laval;
 - Paiement des firmes de distribution/Internet, téléphonie et télévision;
 - Paiement de gardiens de sécurité;
 - Paiement des services d'entretien sanitaire;
 - Paiement des équipements de protection individuelle pour tout notre personnel;
 - Paiement et livraison de produits sanitaires.
- Centre de bénévolat moisson Laval
 - Paiement de bornes de lavage de main et de matériels sanitaires/Audit réalisé par la Coop Le Comité

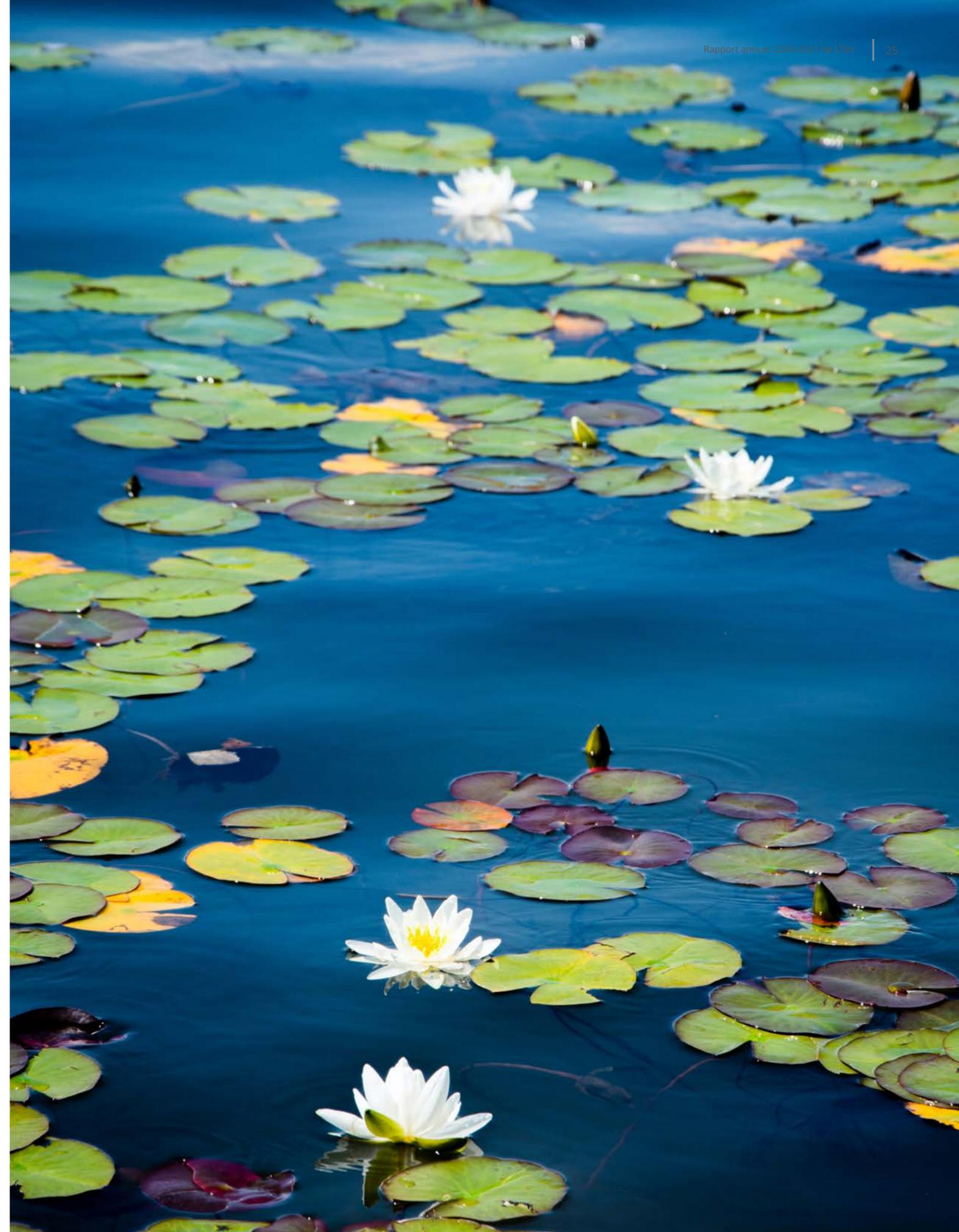


Gouvernement
du Canada



Centraide
du Grand Montréal

Avec la participation financière de :



LES PARTENAIRES

ENTENTES DE COLLABORATION

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

En 2020-2021, nous avons révisé et bonifié nos outils de référence avec la direction de la santé mentale et dépendance en rapport avec l'urgence de l'hôpital Cité-de-la-Santé du CISSS de Laval ainsi qu'avec son département de psychiatrie. La fluidité des procédures permet une meilleure concertation, un partage du risque et contribue activement au désencombrement hospitalier. Des démarches similaires ont été entreprises avec l'équipe dédiée pour les troubles de la personnalité (2e ligne). Nous poursuivons notre collaboration avec l'hôpital 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.

Seule organisation Lavalloise pouvant offrir de l'hébergement de crise ou un service de suivi rapide auprès des personnes volontaires, à risque élevé d'un passage à l'acte homicide, L'îlot est un partenaire de choix pour prévenir l'homicide conjugal. Cette année, plusieurs interventions ont été réalisées dans ce sens en concert avec la cellule de crise du protocole Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR).

Ayant reçu le mandat de développer des services en ligne 24/7 (web) du Ministère de la santé et des services sociaux, l'Association québécoise en prévention du suicide (AQPS) a désigné trois Centres de prévention du suicide (CPS) pour couvrir l'ensemble du Québec. En 2020-2021, ces services ont vu le jour. Les services de crise et de prévention du suicide de L'îlot ont été mis en arrimage avec cette nouvelle formule, afin d'obtenir une référence personnalisée de lavallois en besoin s'étant adressés sur le net.

Nous intervenons auprès des appelants anglophones du Centre de prévention du suicide (CPS) le Faubourg lors d'absence de personnels bilingues 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.

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

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

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

Soucieux d'une desserte de services optimale pour la population lavalloise, sans duplication de services, nous avons établi des trajectoires et modalités d'arrimage avec le service 811-Info social du CISSS de Laval. La population ayant besoin de services de crise peut, en tout temps, composer le 811 / option 2. Ce service répondra aux besoins de la personne ou, lorsque nécessaire, fera référence à nos services.

En 2020-2021, la pandémie a ralenti certaines transformations dans l'organisation des services sur le territoire lavallois et en a bousculé d'autres. Plusieurs organisations partenaires furent fermées ou ont été enclines à prioriser ses activités alors que d'autres ont été sursollicitées par l'aspect médical de la chose. Le référencement en a été réduit et la concertation pour des fins d'arrimage de services fut réduite à sa plus simple expression. Tous nos partenaires devaient s'adapter à cette réalité continuellement en mouvement. Chacun faisant confiance au travail professionnel des autres. Il y a eu de belles collaborations à la création de solutions communes (club d'achats, prêts de locaux, prêts de personnel, partage d'informations et de directives sanitaires...), mais il y a eu aussi délestage de certains services au profit des autres. La santé publique, les organisateurs communautaires, les gestionnaires et le personnel du CISSS de Laval furent mobilisés à la pandémie et moins accessibles aux enjeux de partenariat. Nous croyons qu'une fois la Covid-19 derrière nous, la vision concertée de l'organisation des services, le souci de sa concertation et de son arrimage se réactivera sur le territoire lavallois. L'îlot sera là. Nous demeurons intéressés à participer aux transformations et à contribuer à la qualité des soins et des services pour le mieux-être de la population.

ACTIVITÉS D'ARRIMAGE ET DE REPRÉSENTATION

Pour s'assurer de la complémentarité, de l'efficacité et de l'efficience de nos services, mais aussi pour pouvoir mieux ajuster nos mandats et veiller à une bonne visibilité de notre organisme, la directrice générale est impliquée au sein de plusieurs comités. La gestionnaire clinique s'est aussi investie auprès de certaines tables et comités de travail et se déplace régulièrement pour présenter nos services à différentes équipes partenaires. Elle a également effectué une rétro-information rapide auprès des partenaires lors de situations problématiques afin de maintenir optimale la collaboration entre les différentes instances. Nos intervenants ont contribué à faire connaître nos services en accompagnant la gestionnaire clinique lors de présentations. Le nombre de concertation a décliné cette année. Les rencontres ont principalement eu lieu par visioconférence.

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

- Politique régionale de développement social (PRDS) (6)
- Comité de lecture/Portrait global lavallois des services de crise pour adultes (1)
- Direction santé mentale et dépendance/Outil de référence (2)
- Présentation du nouveau directeur à la direction santé mentale et dépendance (1)
- Présentation de l'organisation des services de police de Laval (1)
- Comité Santé et bien-être des hommes (SBEH) (2)
- Présentation des services de L'îlot aux députés provinciaux lavallois (7)
- Présentation des services de L'îlot au personnel du service Info social (± 12 participants)
- Présentation des services de L'îlot au personnel de la DPJ (± 60 participants)

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

- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) (Documentations écrites)
- Corporation de développement communautaire de Laval (CDCL) (13)
- Fédération des OSBL d'habitation Laval/Laurentides/Lanaudière (FOH3L) (Documentations écrites)
- Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec (RESICQ) (3)
- Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL) (1)
- Réseau SOLIDARITÉ Itinérance du Québec (RSIQ) (Documentations écrites)
- Table de Concertation en Violence Conjugale et Agressions à caractère Sexuel de Laval (TCVCASL) (3)
 - Campagne de prévention en violence sexuelle
 - Colloque
- Coalition des organismes communautaires en santé mentale de Laval (COSML) (7)
- Association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental (ALPABEM)
- Arrimage-Groupe d'intervention rapide (A-GIR) + Comité conseil (6)

Et plus encore...

- Club de gestionnaires (1)
- Participation à une enquête publique suite au décès par suicide d'un client (2018) (Préparation du témoignage, audition (5 jours) et recommandations émises par L'îlot)
- Participation aux journées de consultation Trans partisane du MSSS portant sur les enjeux de la pandémie sur la santé mentale (2 jours). Rédaction d'un mémoire sur la contribution des centres de crise et de L'îlot.

LA CONTINUITÉ, L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE

DE NOS SERVICES

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

- Des critères et modalités de référence, de communication et de liaison sont établis avec les différents partenaires du territoire et suivent les besoins du contexte d'intervention de crise;
- Des modalités et outils permettant de protéger et de communiquer des renseignements personnels sont conformes à la LSSSS;
- Des ententes de services, de collaboration et de partenariat sont conclues et mises à jour régulièrement;
- Des moyens visant le partage d'information et la complémentarité des rôles et responsabilités sont mis en œuvre;
- Il y a respect des délais prescrits, des ententes de service, de collaboration et de partenariat;
- Les services de L'îlot s'inscrivent de façon cohérente avec le projet clinique de la santé et des services sociaux du territoire.

LES DONNÉES

SUR NOS SERVICES DE CRISE

L'ORGANISATION

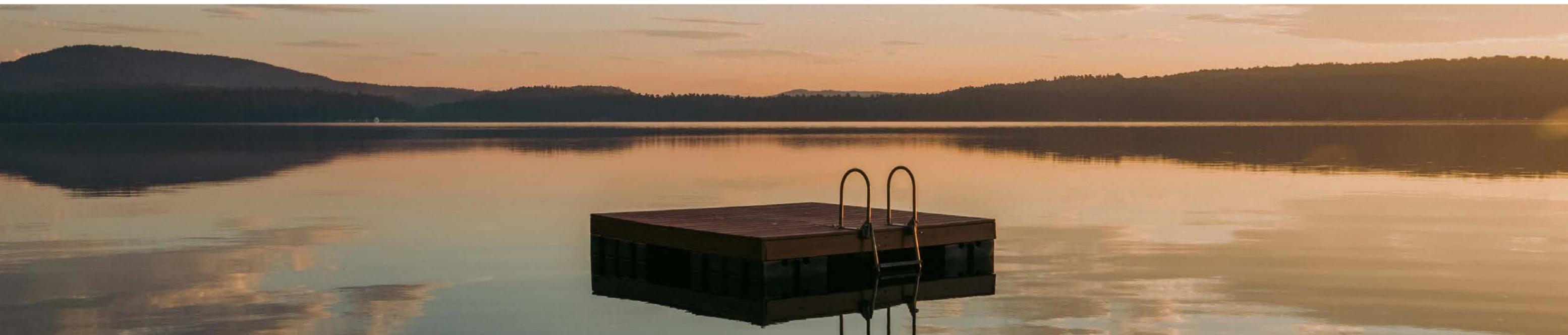
En intervenant en période de crise, L'îlot s'implique afin d'éviter une désorganisation ou un recours à l'hospitalisation, et cherche à faciliter une réintégration dans la communauté d'une clientèle pouvant bénéficier d'un congé hospitalier plus hâtif.

CHEMINEMENT DE LA DEMANDE

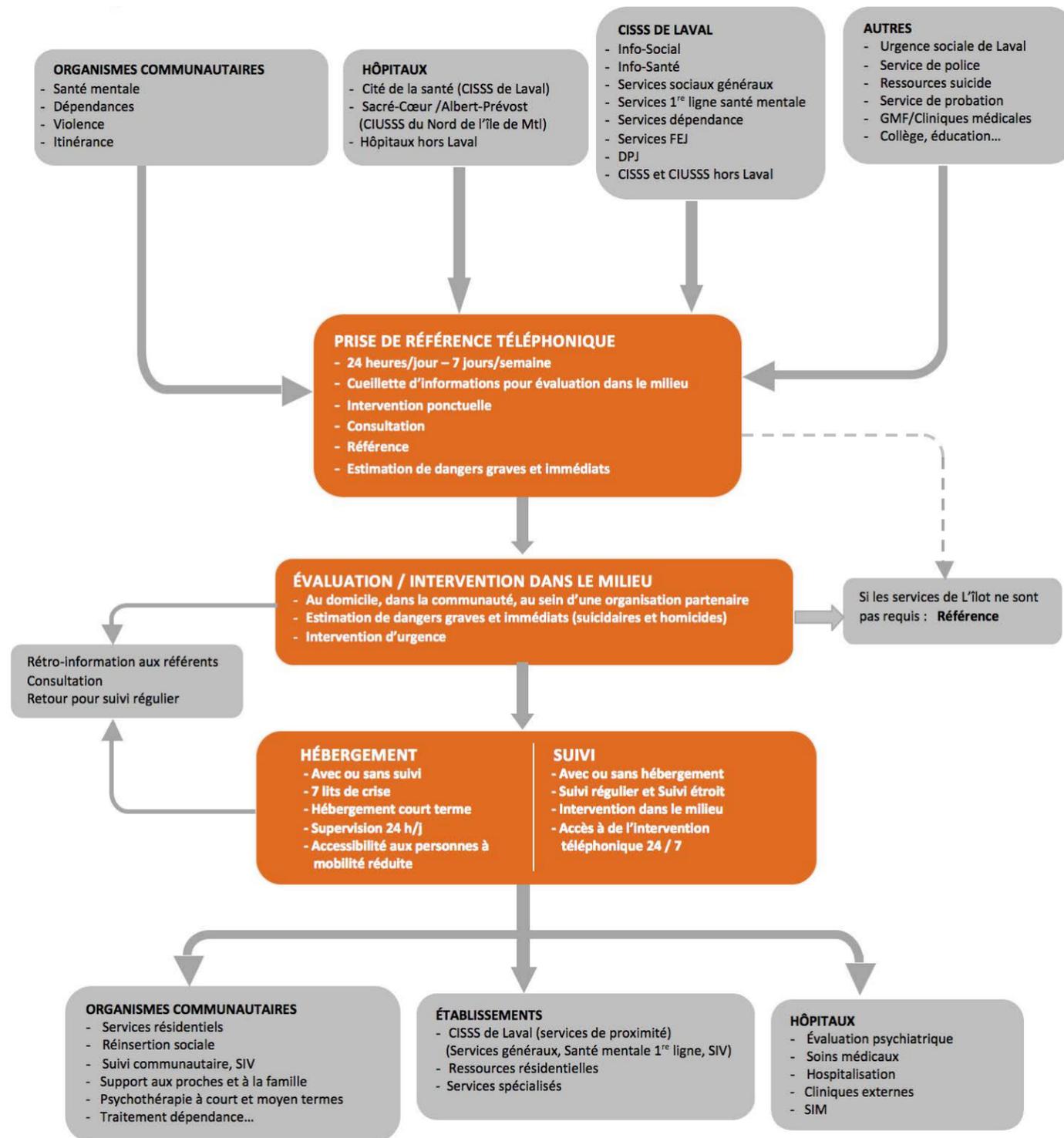
La demande provient d'un intervenant de tout type d'institution en contact avec une personne lavalloise en situation de crise. Celui-ci estime que cette personne a besoin d'une aide rapide, mais ni lui ni ses collègues ne sont en mesure d'y répondre. Il prend alors contact avec L'îlot où un intervenant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

Par la suite, notre intervenant transmet ces informations à l'évaluateur de L'îlot qui se rendra au lieu désigné pour estimer la situation, effectuer une intervention, proposer les services les plus appropriés. Il communiquera les coordonnées de l'hébergement de crise si un retrait du milieu est privilégié ou lui remettra le nom de l'intervenant qui assurera l'intervention de suivi pour les sept prochaines semaines ainsi que le numéro de téléphone 24/7 à utiliser en cas de besoin. Généralement, tous ces services se déroulent dans le milieu et la personne est amenée à l'hébergement par l'intervenant. En contexte de pandémie, l'intervention se déroule en face-à-face dans un lieu permettant la distanciation et muni d'une installation et de produits sanitaires. L'intervention à domicile n'est pratiquée que lors de situation urgente particulière. Aucune clientèle n'a pu être transportée dans le véhicule d'un intervenant en 2020-2021 (sauf pour des considérations d'urgence élevée).

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



ORGANISATION DES SERVICES DE CRISE DE L'ÎLOT



LES INTERVENTIONS

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

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

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

DEMANDES D'AIDE REÇUES

Depuis les 20 dernières années, les services de crise de L'îlot ont toujours été en progression d'une année à l'autre. La pandémie a changé la donne en 2020-2021. Le confinement des premiers mois, les différentes vagues, la fermeture de certains services chez nos partenaires et l'emphase mis sur les risques à la santé physique ont réduit la demande d'aide à nos services. Malgré le fait que tous nos services sont demeurés accessibles, il y eu baisse de 18 % du nombre de références, baisse de 26 % du nombre d'admissions et l'utilisation de nos lits de crise dans des sites relocalisés et sécurisés s'est réduite de 33 % par rapport à l'année 2019-2020. Il s'agit d'une année spéciale Covid-19. L'impact sur la santé mentale est présent et important. Il sera sans doute illustré dans nos résultats des prochaines années.

En 2020-2021, nous avons reçu 1 072 appels de partenaires référents. 236 appels étaient pour des fins de consultation ou d'information. 744 personnes ont été admises à nos services. 92 personnes ont été référées dans d'autres services. Durant l'année, 102 personnes de plus ont été desservies car admises à la fin de l'année précédente. Parmi les personnes admises, 13 avaient un potentiel suicidaire élevé et ont reçu un service de suivi étroit, 6 faisaient l'objet d'une entente pour trouble de personnalité et 1 personne, non volontaire, fut contrainte à se rendre à l'hôpital.

Appels des référents 2020-2021	1072
Demandes pour d'autres services à la référence - Consultation (150)/information (86)	236
Demandes de services à la référence	836
Demandes de services refusées (réorientées)	92
Nouvelles admissions/ouvertures de dossiers	
Admission générale	724
Contexte non volontaire	1
Suivi étroit	13
Admissions automatiques/Programme troubles de personnalité	6
Total des nouvelles admissions	744
Personnes admises en 2019-2020, dont le traitement s'est poursuivi en 2020-2021	102
Total des admissions traitées durant l'année	846

PROVENANCE DE LA DEMANDE D'AIDE

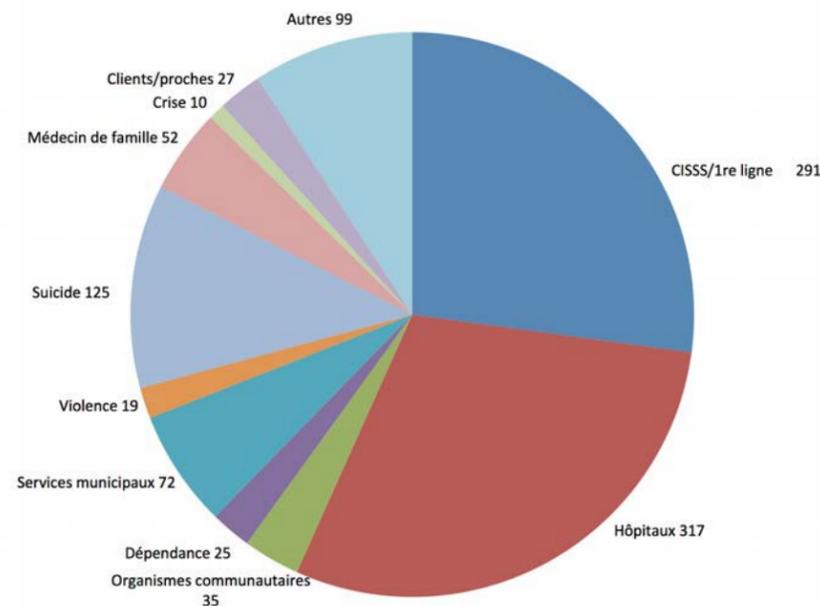
CISSS/Services 1 ^{re} ligne	2020-2021
CLSC	38
(Baisse de 29 % par rapport à 2019-2020) Info-Social	177
Info-Santé	5
Guichet d'accès santé mentale	44
Autres	11
Autres régions	16
Total CISSS /Services 1re ligne	291

Hôpitaux (CISSS de Laval, CIUSSS du Nord de l'île de Montréal et autres)	2020-2021
(Baisse de 15 % par rapport à 2019-2020) Hôpital de la Cité-de-la-Santé	231
Pavillon Albert-Prévost de l'Hôpital du Sacré-Cœur	49
Autres	37
Total hôpitaux	317

Autres 2020-2021

Médecine de 1 ^{ère} ligne	52
Organismes communautaires	35
Services en dépendance	25
Services en violence conjugale	19
Services municipaux	72
Services en prévention du suicide	125
Clients/Proches	27
Crise (hors Laval)	10
Autres	99
Total autres	464

Total 1072



SERVICES RENDUS

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. Des services, non compilés à des dossiers, ont eu cours entre l'appel du référent et la première évaluation en face-à-face ou après la fermeture d'un dossier. Ils sont représentés dans le tableau suivant.

Autres services effectués en pré-évaluation et en post hébergement en 2020-2021

Communications téléphoniques avec la clientèle	752
Communications téléphoniques avec partenaires	427
Communications téléphoniques avec proches	37
Consultations cliniques	22
Observations	14
Accompagnements externes	1
Communications écrites	43

Interventions d'urgence en pré-évaluation ou en post hébergement

Type	P-38.001	Reach out	911	Accomp. urgence
Nombre	0	5	11	0

Après la première évaluation, un dossier client est créé. Certaines personnes sont référées à des services mieux adaptés à leur état ou se sentent suffisamment apaisées pour ne pas avoir besoin de services continus suivant cette première rencontre (281). Ces rencontres eurent lieu dans des sites respectant les normes sanitaires en contexte de Covid-19, principalement dans les locaux de L'îlot.

En 2020-2021, il y a eu 229 séjours à l'hébergement, dont 108 d'entre eux étaient accompagnés d'un service de suivi externe. 457 épisodes de soins impliquaient des services de suivis externes dont 319 n'ont pas eu recours au service d'hébergement.

Répartition des services rendus pour l'année 2020-2021

■	Hébergement : 246
■	Hébergement seulement : 138
■	Hébergement + suivi : 107
■	Hébergement + suivi étroit : 1
■	Suivi : 427
■	Suivi seulement : 302
■	Suivi étroit seulement : 17
■	Intervention : 281
■	Sans hébergement ni suivi de crise



INTERVENTIONS D'URGENCE

Certaines interventions urgentes ont dû être réalisées, en pré-évaluation, en cours de service ainsi qu'en post hébergement. Le tableau présenté résume ces types d'interventions pour l'ensemble des services de crise offerts par L'îlot en 2020-2021. Nous avons eu recours aux policiers pour une situation jugée dangereuse dans un contexte de non-consentement (Loi P-38.001) à 9 reprises. Nous avons également recherché activement 19 personnes qui démontraient des risques suicidaires importants (Reach out). Nous avons accompagné 43 personnes à l'urgence ou eu recours au service 911. Finalement, 15 interventions ont été faites en concert avec la cellule A-GIR en prévention d'homicides conjugaux.

Interventions d'urgence en pré-évaluation ou en post hébergement

Type	P-38.001	Reach out	911/Urgence	A-GIR
Nombre	9	19	43	15 interventions pour un A-GIR

HÉBERGEMENT

Les neuf (9) premiers jours de l'année, L'îlot n'a pu accueillir de clientèle à son service d'hébergement et organisait sa relocalisation temporaire. Dans un motel, du 10 avril au 30 novembre 2020, sept (7) chambres accessibles à une personne à mobilité réduite étaient mises à la disposition des personnes en situation de crise requérant de l'hébergement. Outre un local d'intervention, aucune aire commune n'était possible pour cause de pandémie. Depuis le 30 novembre 2020, la clientèle a pu être hébergée dans un autre site temporaire constituant un milieu de vie. Neuf (9) chambres autonomes y ont été montées ainsi qu'un salon et des espaces de loisir et de travail. Le site est suffisamment grand et tout a été orchestré dans le respect des normes sanitaires. Un service de traiteur fourni les repas, un service de buanderie s'occupe de la literie, du personnel spécialisé désinfecte tous les espaces en temps utile et des gardiens de sécurité assurent une circulation ordonnée. Il est situé dans un établissement qui abrite d'autres clientèles et partenaires. Un ascenseur est disponible mais, pour des questions de sécurité, la personne qui ne peut gravir des escaliers (3 étages) ne peut y être admise.

Les intervenants de l'hébergement travaillent en présence double. Habituellement, la nuit, le collègue de la ligne 1 866-APPELLE complète le duo. La relocalisation temporaire de l'hébergement de crise a nécessité l'ajout de deux quarts de travail de nuit. L'un pour soutenir le service d'hébergement, l'autre pour ceux des services téléphoniques de prévention du suicide et de crise logés à L'îlot.

Dès l'accueil, le résidant est informé du code de vie à l'hébergement ainsi que des mesures sanitaires à respecter. Un protocole anti-insectes indésirables est appliqué. 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. 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.

2020-2021

Nuitées	Taux d'occupation	Nombre de séjours	Durée moyenne du séjour
1032	41 %	246	5,5 jours

La durée moyenne du séjour en hébergement pour l'année 2020-2021 a été de 5,5 jours. Le nombre de nuitées a baissé de 33 % par rapport à l'an dernier. Le nombre de séjours s'est élevé à 246 et nous avons hébergé 216 personnes différentes puisque certaines d'entre elles ont séjourné plus d'une fois.

Hébergement 2020-2021

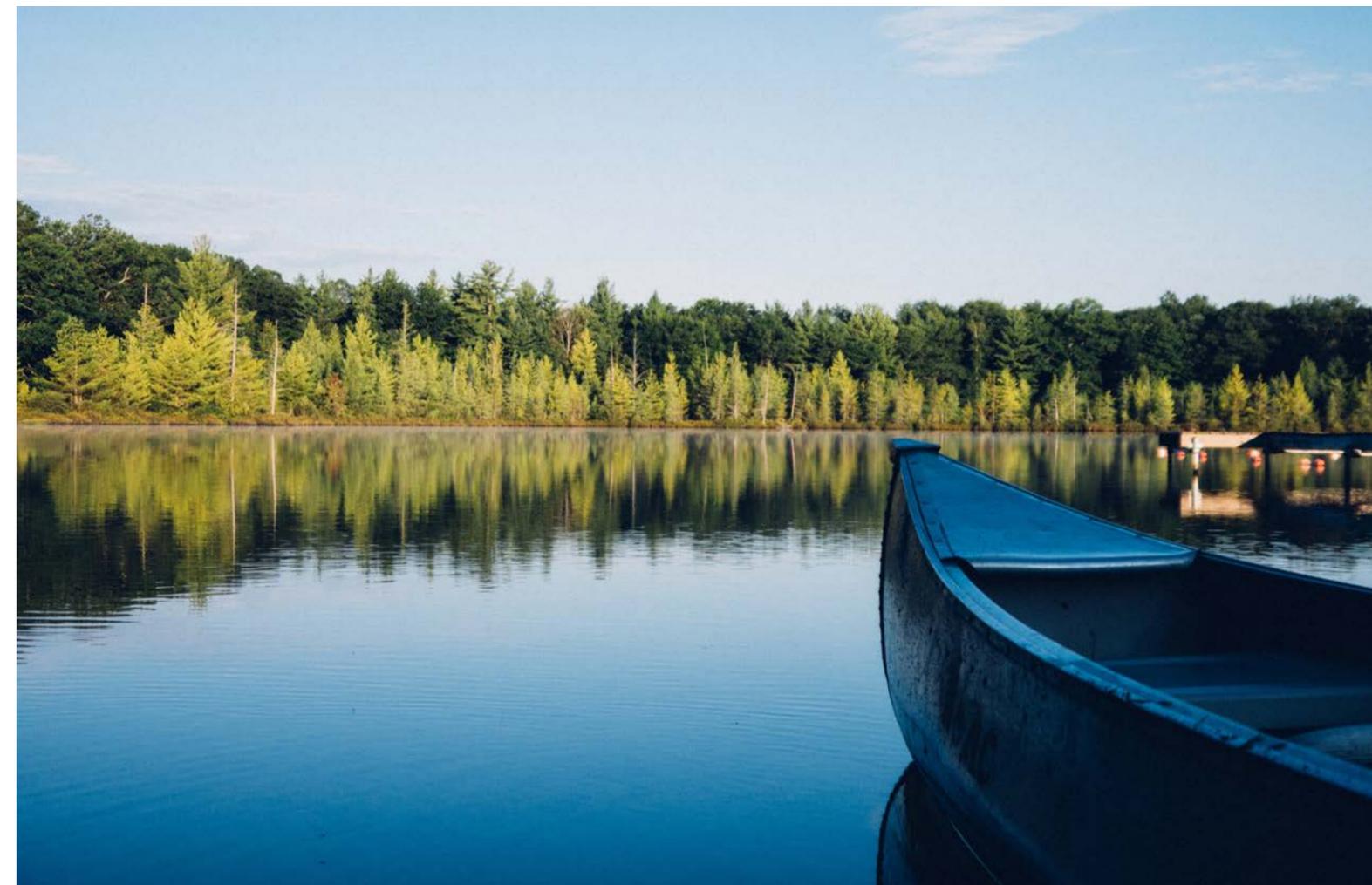
1 séjour	193
2 séjours	19
3 séjours	3
6 séjours	1
Nombre de séjours durant l'année	246
Nombre de personnes différentes	216

Contacts effectués par notre équipe d'intervenants résidentiels en 2020-2021

Rencontres individuelles avec la clientèle	1855
Observations	2804
Rondes	2283
Consultations cliniques	66
Communications écrites	117
Accompagnements externes	1
Communications téléphoniques avec la clientèle	581
Communications téléphoniques avec partenaires	466
Communications téléphoniques avec proches	53
Rencontres avec tiers	34

Interventions d'urgence lors du séjour

Type	P-38.001	Reach out	911	Accomp. urgence
Nombre	2	6	11	6



SUIVI DE CRISE

Certaines personnes référées à L'ilot 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 en 2020-2021 s'élève à 427. Il comprend 409 suivis réguliers et 18 suivis étroits, destinés aux personnes à haut risque suicidaire référées par les hôpitaux. Durant la période de confinement des trois premiers mois de la pandémie, les intervenants de suivi ont effectué du télétravail et les interventions se déroulaient majoritairement au téléphone. L'expérience fut non concluante et la gestion du risque d'un passage à l'acte pesait lourd sur les épaules de notre personnel, isolé, loin de ses collègues et du support organisationnel. La création du lien de confiance est d'autant plus favorisée par un contact en face-à-face. Des interventions ont pu avoir lieu à l'extérieur durant la saison chaude et le télétravail a pris fin. Les espaces bureaux furent aménagés de façon à respecter les normes sanitaires et les chambres, devenues libres par la relocalisation du service d'hébergement, ont été converties en espaces de rencontres pour la clientèle. Contrairement à l'habitude, peu d'interventions se sont déroulées à domicile. Des lieux sécuritaires ont été privilégiés.

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

2020-2021

Suivi régulier		Suivi étroit	
Nombre de clients	Durée moyenne	Nombre de clients	Durée moyenne
409	57 jours	18	113 jours

Contacts effectués par notre équipe d'intervenants de suivi en 2020-2021

Rencontres individuelles avec la clientèle	1453
Communications téléphoniques avec la clientèle	3484
Communications téléphoniques avec partenaires	851
Communications téléphoniques avec proches	116
Accompagnements externes	10
Communications écrites	107
Rencontres avec tiers	45

Interventions d'urgence lors du séjour

Type	P-38.001	Reach out	911	Accomp. urgence
Nombre	7	8	15	15

LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

PORTRAIT

Les données présentées concernent le nombre de personnes différentes ayant reçu un ou plusieurs épisodes de soins durant l'année (756 personnes).

L'on constate que plusieurs personnes ont été admises plusieurs fois durant l'année.

Récurrence des références admises durant l'année	Clients	Admissions
1 admission	678	678
2 admissions	71	142
3 admissions	4	12
4 admissions	2	8
6 admissions	1	6
Nombre de nouvelles admissions durant l'année	-	846
Nombre de personnes différentes admises durant l'année	756	-

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

Bien que nos services soient bilingues, les organisations qui font appel à nous sont majoritairement francophones. Par conséquent, nos interventions se déroulent encore en grande partie en français. Nos outils promotionnels sont disponibles en français et en anglais. Nous cherchons à intervenir dans la langue d'usage de la personne en difficulté. Certains de nos intervenants parlent plusieurs langues mais nous avons eu recours à quelques reprises en 2020-2021, à des services d'interprètes.

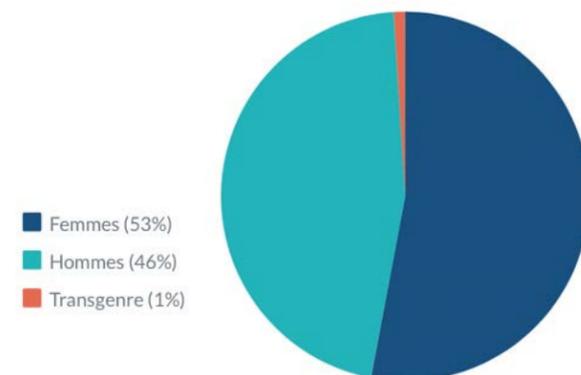
Bien que la courbe de répartition de la clientèle selon l'âge demeure sensiblement la même année après année, nous observons toutefois quelques variantes. Nous pouvons constater que les personnes de moins de 39 ans ont été plus desservies en pourcentage que l'an dernier et inversement pour les personnes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

Langue 2020-2021

Français	700	92,6 %
Anglais	26	3,4 %
Autres	30	4 %

Sexe 2020-2021

Femme	403	53,3 %
Homme	345	45,6 %
Transgenre	8	1,1 %



Âge 2020-2021

18-29	268	35,5 %
30-39	136	18 %
40-49	136	18 %
50-59	125	16,5 %
60-69	53	7 %
70 et +	38	5 %

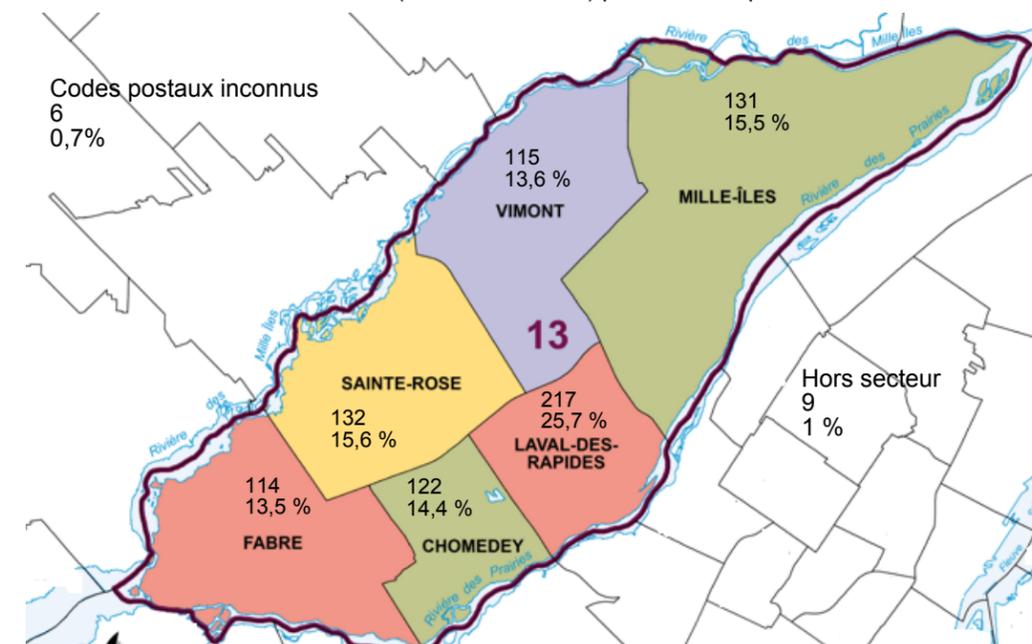
Habitation

Habite seul	189	25 %	Avec parents	123	16,3 %
Sans domicile fixe	8	1,1 %	Avec enfants mineurs	39	5,1 %
Résidence supervisée	4	0,5 %	Avec conjoint-e et enfants	74	9,8 %
Refuge	2	0,3 %	Avec conjoint-e	115	15,2 %
Amis	8	1,1 %	Avec adultes de la famille	111	14,7 %
Foyer de groupe	4	0,5 %	Autres	4	0,5 %
Colocation	29	3,8 %	Autres	46	6,1 %

Contacts effectués par notre équipe d'intervenants de suivi en 2020-2021

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

Clientèle desservie (services de crise) par circonscription en 2020-2021



PROFIL CLINIQUE

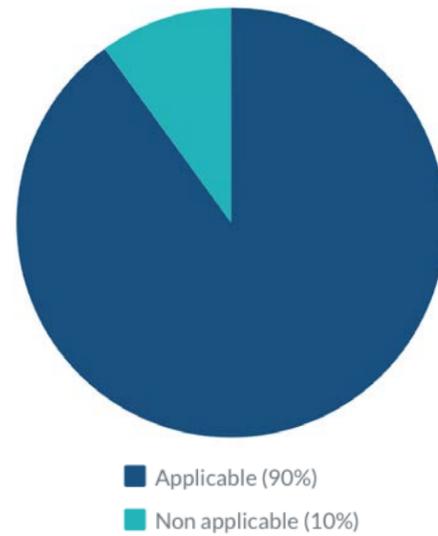
Au fil des ans, la clientèle de L'îlot s'est complexifiée. En 2020-2021, la personne possédant un ou plusieurs diagnostics connus représentait 90 % de notre clientèle. À cela, s'ajoute parfois des problèmes de dépendance et des situations d'itinérance. Les intervenants doivent être outillés pour œuvrer 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. 58 % de la clientèle desservie consomme régulièrement des substances pouvant causer une dépendance. Parmi elle, 27 % a dit en souffrir. Nous avons aussi desservi la personne sans domicile fixe ou itinérante.

Diagnostic 2020-2021

Déficience intellectuelle	7
Schizophrénie (ou épisode psychotique)	16
Troubles de la personnalité	151
Troubles anxieux	86
Troubles dépressifs	177
Troubles de l'humeur	23
Troubles d'adaptation	66
PostTrauma	8
Trouble alimentaire	11
TDAH	33

Note: Les données ont été compilées selon les anciennes nomenclatures. Le rapport 2021-2022 affichera celles du nouveau DSM.

Pourcentage de la clientèle admise possédant au moins un diagnostic

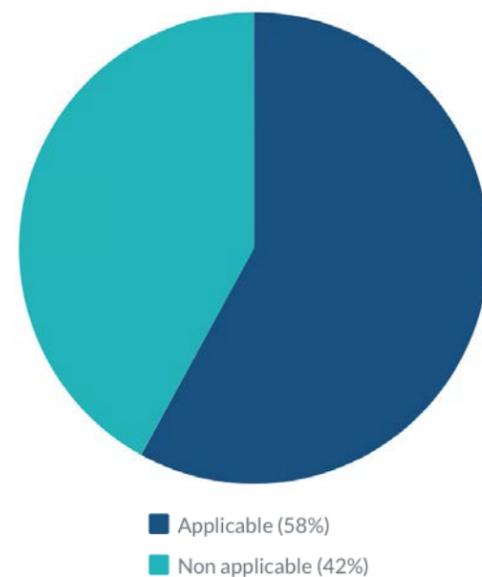


Dépendance

Catégorie 2020-2021

Dépresseur	328
Perturbateur	209
Stimulant	124
Jeu	11
Autres	14
Clientèle consommatrice	58 %
Problème de dépendance	27 %

Pourcentage de la clientèle consommatrice

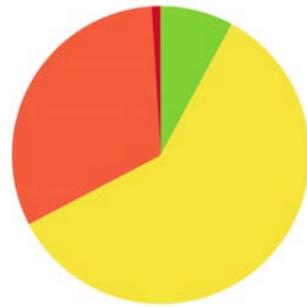


COMPORTEMENTS

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

De ces personnes, 47 % avaient déjà effectué une tentative de suicide dans leur vie et 21 % avait fait une tentative pendant la crise qui faisait l'objet de la référence.

Personnes avec présence de dangerosité

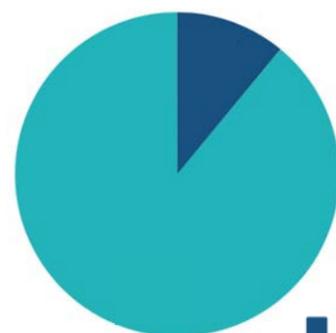


■ Absence d'indice de danger ou non divulgation (7.92%) ■ Indices de danger (faible) (59.41%) ■ Danger grave à court terme (31.68%)
■ Danger grave et imminent (0.99%)

Comportements violents et homicides

La présence de comportements violents ou homicides a été présente chez 11 % de notre clientèle en 2020-2021. Lorsque nous recueillons les informations auprès de nos référents, nous nous assurons de ces éléments afin d'organiser notre intervention pour qu'elle soit sécuritaire. Les renseignements sur ces types de comportements n'ont donc pas d'impact sur l'admission d'un client dans nos services, mais ils nous préparent à la rencontre. L'îlot intervient auprès des adultes à risque homicide et est identifié comme dispensateur de services de crise auprès des personnes à risque homicide élevé, volontaires aux services d'aide. En 2019-2020 nous avons eu à intervenir à de nombreuses reprises pour éviter un passage à l'acte homicide dans un contexte de violence conjugale en offrant des services de crise aux personnes en cause. L'îlot est souvent le seul lieu pour accueillir l'agresseur potentiel dans ses moments de détresse afin de permettre une désescalade de la crise et éviter le pire. Notre clientèle fut l'objet de plusieurs consultations avec la coordination de la cellule A-GIR et 15 interventions pour un protocole A-GIR déclenché, furent réalisées durant l'année.

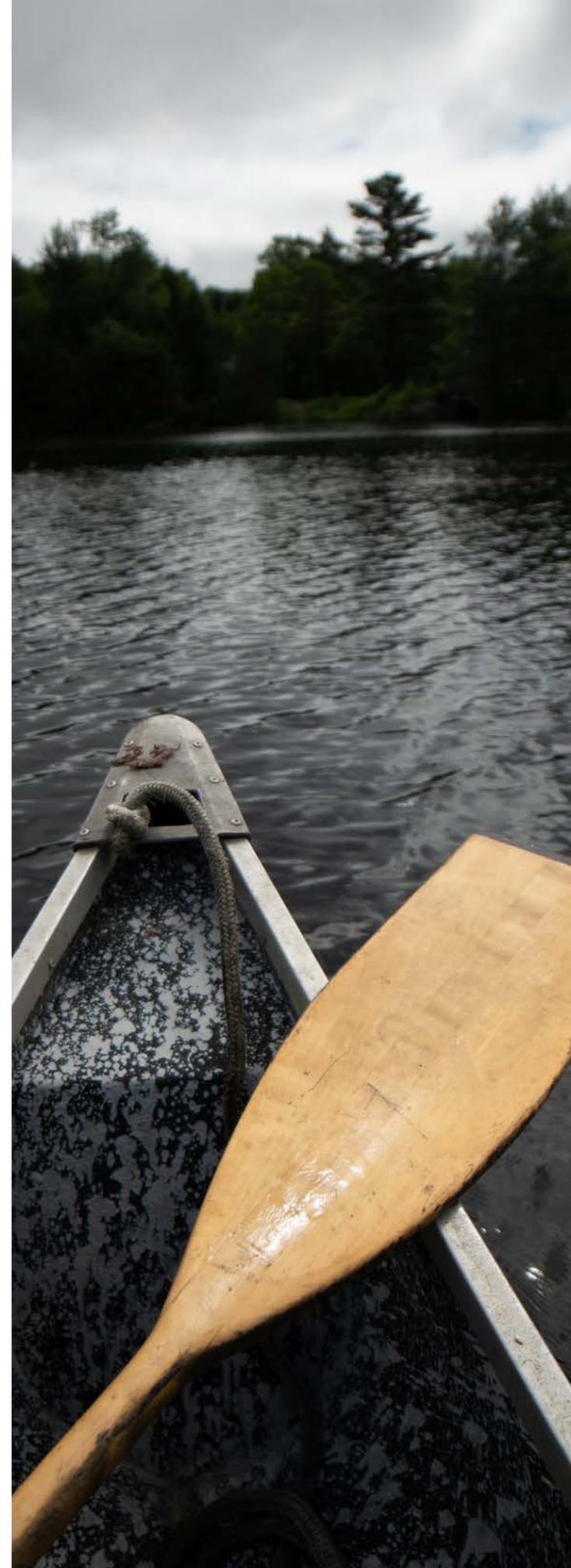
Personnes ayant des comportements violents



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

Comportements

Comportements	Nombre
Violence verbale	70
Violence physique envers des objets	26
Violence physique envers des personnes	20
Idées homicides	18



ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS

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

Éléments déclencheurs 2020-2021

Accidents	0,2 %
Accumulation de stresseurs	28,6 %
Autre	10,7 %
Couple (conflit, rupture...)	22,7 %
Décès d'un proche	2,7 %
Dépendance aux substances	3 %
Douleurs chroniques	0,6 %
Études	1,4 %
Famille	6 %
Finance	1,6 %
Inconnu	3,7 %
Justice	2,1 %
Logement	3,5 %
Maladie physique/handicap	2,5%
Médication (arrêt, changement)	1,3 %
Réseau personnel	1%
Travail (conflit, perte)	4,1 %
Victime d'agression	1,8 %
Violence conjugale	0,6 %
Violence familiale et autres	1,9 %

SERVICE TÉLÉPHONIQUE 24/7 EN PRÉVENTION DU SUICIDE



LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE 24/7 EN PRÉVENTION DU SUICIDE

Le ministère de la santé et des services sociaux a développé des standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience pour la ligne provinciale d'intervention 24/7 en prévention du suicide 1 866 APPELLE. Ces standards sont en application à L'îlot.

LA COLLABORATION

Nous travaillons en complémentarité avec l'ensemble du réseau territorial de services. Dans les situations jugées périlleuses par nos intervenants, il n'est pas rare que l'appelant soit référé aux services de crise de L'îlot ou aux services d'urgence. Nous sommes désignés pour soutenir les réseaux de sentinelles dans la détection de personnes à risque suicidaire et dans leurs actions. Au besoin, nous collaborons avec le Centre de préventions du suicide Le Faubourg dans la desserte de services auprès de la clientèle anglophone. 44 interventions téléphoniques ont eu cours en 2020-2021 à ce sujet.

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

Cette année, 248 appels ont suivi cette voie.

L'ORGANISATION

Malgré la pandémie, nos services n'ont subi aucune interruption. Afin de maintenir et de soutenir les services de la ligne de prévention du suicide ainsi que les services téléphoniques de crise 24/7, dans le contexte où les intervenants de l'hébergement étaient relocalisés dans un autre site temporaire, nous avons doublé la présence de personnel de nuit à ce poste. Les intervenants qui ont travaillé sur place (et non en télétravail), ont pu s'épauler lors de périodes de pointe et de situations risquées.

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 Laval (PSL) 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.

Appels partenaires/Références et informations

	Reçus	Acheminés
Autre	41	23
811- Info Social et Info Santé	25	8
911 et Police	248	63
Clinique médicale	4	-
CISSS de Laval	29	15
CPS autres régions	39	10
Informations individus	186	13
Informations organismes	104	12
L'îlot	69	115
Organisme communautaire	29	13
Réseau scolaire	5	1
Suicide Action Montréal / Transfert	115	2
Total	894	275

LES INTERVENTIONS

Appels traités

Accessible en tout temps à l'ensemble de la population lavalloise, le service Prévention suicide Laval a reçu 3 034 appels et en a fait 893 en 2020-2021. Les appels faits constituent des suivis auprès de personnes vulnérables, des filets de sécurité, des relances, des signalements ou des appels d'urgence. Le tout représente une baisse de 6 % 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 2020-2021, nous sommes toutefois intervenus pour soutenir 128 jeunes en matière de suicide. Il s'agit du double des années précédentes. Les jeunes ont besoin d'aide. Nos équipes collaborent d'ailleurs avec le nouveau service en ligne (web) national de prévention du suicide. Les hommes demeurant moins enclins à demander de l'aide par téléphone, L'îlot continue son association avec les projets permettant la

détection et le référencement d'hommes en situation de vulnérabilité. Nos équipes collaborent d'ailleurs avec le nouveau service en ligne (web) national de prévention du 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.

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.

Certaines personnes (381) voulant rejoindre 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.

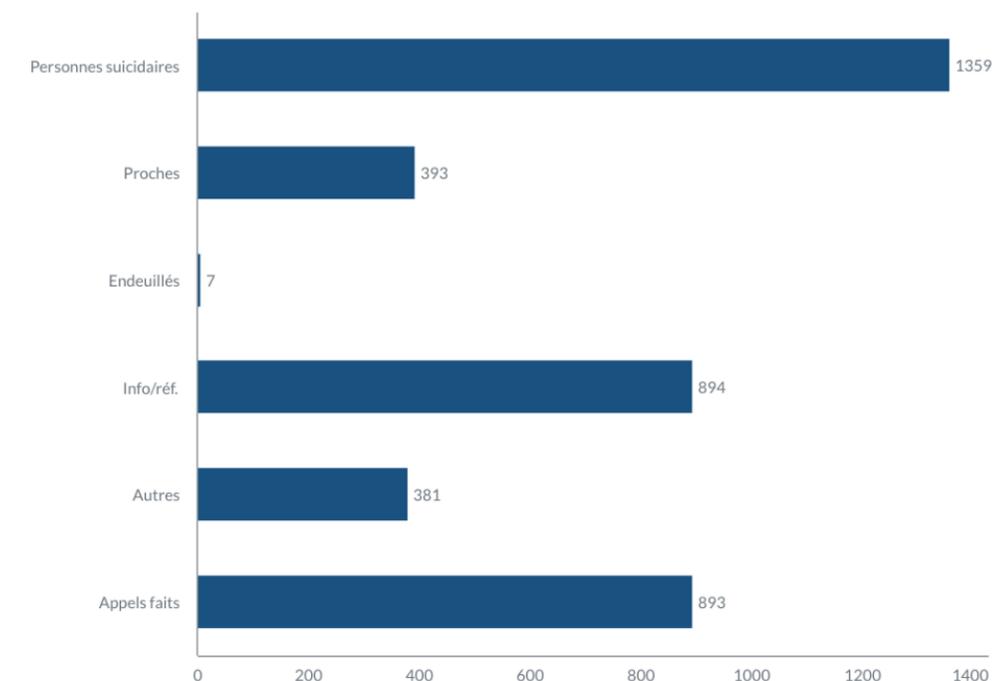
Appels reçus de personnes suicidaires

Sexe	Reçus	Pourcentage
Femme	812	60 %
Homme	547	40 %

Appels reçus pour des jeunes suicidaires

		Groupes d'âge								Total
6-10		11-12		13-14		15-17				128
F	H	F	H	F	H	F	H			
4	1	6	11	25	10	37	34			
5		17		35		71				

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	2020-2021	Plan d'action
Données inconnues	806	
Absence d'indice de danger	78	Orienter
Indices de danger (danger faible)	350	Référencer
Danger grave à court terme	102	Accompagner - Mettre en place un filet de sécurité - Intensifier l'offre de services
Danger grave et imminent	23	Accompagner - Assurer la sécurité immédiate

En 2020-2021, les indices de dangerosité de nos appelants, dans la majorité des cas, étaient estimés au niveau faible. Pour ces personnes, l'intervention téléphonique permet souvent de réduire les idéations et de les apaiser. Par contre, 125 personnes étaient considérées en danger grave et ont reçu des services rapides permettant de les protéger et de les outiller à prévenir la récurrence. Pour 23 d'entre elles, nous avons eu à faire intervenir les services d'urgence alors que nous demeurions en ligne jusqu'à l'arrivée des secours.



LE PLAN D'ACTION 2021-2023

VOLETS

SERVICES

- Poursuivre l'établissement d'ententes de collaboration et de trajectoires de services adaptées aux transformations des services de la direction Santé mentale et dépendance ainsi que de la direction de la Santé publique du territoire;
- Collaborer au Portrait global lavallois / Crise-Adulte, du CISSS de Laval;
- Prendre une part active dans le développement du *Traitement intensif bref à domicile (TIBD)* sur le territoire;
- S'investir dans le *Programme québécois pour les troubles mentaux (PQPTM)*;
- Voir à la révision et à la contribution optimale de L'îlot à la desserte de services de crise incluant l'application de la Loi-P38.001 dans la région;
- Consolider nos arrimages avec la nouvelle structure bonifiée du Protocole A-GIR ainsi qu'avec la nouvelle organisation des services de police du territoire lavallois;
- Consolider et développer des liens avec les différentes communautés culturelles de Laval ;
- Développer un projet pilote en prévention du suicide en milieu carcéral en collaboration avec l'Association québécoise en prévention du suicide (AQPS) et la Direction générale des services correctionnels du Ministère de la sécurité publique;
- Émettre des recommandations au Ministère de la santé et des services sociaux en matière de santé mentale, de service de crise et de prévention du suicide;
- Compléter l'élaboration d'ententes de collaboration avec la DPJ (risque suicidaire/risque homicide);
- Soutenir le développement d'un point de services en santé mentale pour la clientèle anglophone de Laval, impliquant les partenaires issus de la Coalition des organismes en santé mentale de Laval (COSML).

SOUTIEN CLINIQUE

- Se prémunir d'un deuxième formateur accrédité en intervention de crise au sein du personnel;
- Consolider les équipes d'interventions;
- Implanter une nouvelle base de données pour le service d'intervention téléphonique 24/7 en prévention du suicide.

ADMINISTRATION

- Élaborer un plan de relève pour les postes de l'équipe de direction (dont la direction générale);
- Poursuivre la saine gestion organisationnelle;
- Voir à bonifier les mesures de rétention du personnel: Analyser des nouvelles avenues entourant les assurances collectives et les fonds de retraite;
- Créer un système informatisé de gestion des horaires de travail;
- Soutenir le recrutement et la formation des administrateurs.

PRATIQUE CITOYENNE

- Développer le membership de l'organisation;
- Donnons la parole aux gens...Développer des sondages d'appréciations et d'opinions auprès de notre clientèle ;
- Poursuivre nos collaborations aux tables de concertation et aux différents comités de la *Politique régionale en développement sociale (PRDS)*.

COMMUNICATION

- Promouvoir nos services auprès de la population lavalloise;
- Souligner le 20ième anniversaire de L'îlot;
- Traduire notre site web (anglais);
- S'impliquer activement au prochain colloque Alliance.

VOLETS

IMMOBILISATION

- Poursuivre la mise en place des mesures d'hygiène et de protection en lien avec la Covid-19;
- Poursuivre la gestion du site d'hébergement de crise temporaire en lien avec la Covid-19;
- Voir à l'exécution des travaux d'entretien et des réparations nécessaires;
- S'investir à fond dans le projet de relocalisation de L'îlot;
- Convenir d'une entente de collaboration avec le GRT *Bâtir son quartier*.

FINANCES

- Poursuivre nos démarches de consolidation en demandant le transfert des 30 % restants de notre financement par ententes de services en financement à la mission globale (PSOC);
- Après 4 ans de financement annuel (récurrent) provenant de la direction santé mentale et dépendance du CISSS de Laval portant sur la consolidation du service d'aide en situation de crise, faire la demande de transfert de ces fonds en financement à la mission globale (PSOC) ;
- Solliciter du soutien financier aux différents programmes gouvernementaux et autres instances régionales en lien avec la Covid et de l'affluence accrue prévisible des besoins de santé mentale ;
- Rechercher des fonds spécifiques à notre projet de relocalisation (nouveaux partenaires financiers, programmes gouvernementaux, fondations, dons, ville de Laval, députés...).

LE PROJET DE RELOCALISATION... ET SI ON RÊVAIT!

L'îlot est locataire depuis 2001 de locaux situés à Laval, dans le quartier Pont-Viau. Son bail doit se terminer en 2023 et ne peut être renouvelé. Nos locaux occupent une superficie d'un peu plus de 5 000 pi², ce qui est devenu trop exigu, considérant l'augmentation des demandes et les enjeux de distanciation sociale impossibles à respecter.

Nous estimons qu'un bâtiment d'environ 10 000 pi² permettrait d'augmenter le nombre d'espaces de rencontres et le nombre de lits de crise. Ces nouveaux espaces offriraient également à L'îlot l'opportunité d'avoir des locaux dédiés à ses partenaires, afin que des rencontres concertées puissent y avoir lieu.

Sur le plan financier, il s'agit d'un énorme projet pour une organisation communautaire telle que la nôtre. Les coûts estimés pour l'achat et la construction d'un bâtiment répondant à nos besoins s'élèvent à **3 700 000 \$** pour un montant total du projet de **4 125 000 \$**.

Depuis que L'îlot existe, un financement récurrent permet d'assurer les salaires de nos intervenants et notre offre de services cliniques. Ce financement ne permet pas de financer notre projet. Notre organisme nécessite donc un soutien financier additionnel pour cet immense projet qu'est la relocalisation de ses services.

LA VISION DE L'ARCHIPEL DE L'ÎLOT

Notre vision de notre centre de crise et de prévention du suicide est à l'image de plusieurs petites îles, interdépendantes et qui, mises en association, constituent un archipel solide et rempli d'une diversité de ressources. Un peu comme notre organisme, solidement ancré dans l'offre de services en santé mentale de Laval, qui fournit plusieurs services à la population lavalloise tout en travaillant de manière complémentaire à ses partenaires.

L'archipel de L'îlot sera un lieu où, dès l'arrivée sur le terrain, l'environnement invitera à déposer ses bagages et à prendre une grande bouffée d'air frais, où le bruissement des feuilles des arbres qui s'entrechoquent au vent calmera le flot des pensées incessantes inhérentes à la crise, où l'ombre des arbres soulagera de la course effrénée pour traverser le chaos dans lequel la vie nous plonge parfois, où le chant des oiseaux fera oublier le tumulte de la crise, où l'odeur des fleurs surpassera celle de la noirceur qui parfois assaille, où l'énergie même de l'endroit aura l'effet de cette chaude couverture de laine dans laquelle on s'emmitoufle lors d'une journée d'hiver. En entrant dans le bâtiment, on s'y sentira bien, accueilli, apaisé, en sécurité. On aura envie d'y ouvrir nos bagages et de s'y déposer le temps d'une pause.

Le bâtiment sera construit sur 2 ou 3 étages, d'une superficie habitable d'environ 10 000 pi², entouré d'arbres, d'un espace jardin et d'un stationnement. Il offrira 9 chambres avec salle de bain attenante, dont 3 adaptées aux personnes à mobilité réduite, une cuisine, un salon, une salle à manger et un espace buanderie. Il y aura une grande salle de réunion et au moins 11 bureaux pour l'intervention, des bureaux administratifs ainsi qu'un espace d'archivage et d'entreposage. Un espace de repos pour les intervenants de crise y sera aménagé et peut-être une terrasse sur le toit d'une construction écoénergétique.



Photo à titre indicatif seulement

LES 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 au personnel de l'équipe de direction qui, dans le contexte de la pandémie, a vu à relocaliser les services d'hébergement de crise dans deux sites temporaires, a rédigé et a mis sur pied des mesures sécuritaires et sanitaires pour ses employés et la clientèle, a recruté et a soutenu du nouveau personnel en contexte de pénurie de main d'œuvre et ce, sans compter ses heures et sans se prévaloir de tous ses congés habituels pourtant bien mérités.

Merci aux intervenants. Ils ont accepté de couvrir les nombreuses plages horaires vacantes. Ils ont travaillé en présentiel et risqué de contracter la Covid pour dispenser des services essentiels. Ils ont eu à s'adapter à des nouveaux lieux et conditions de travail. Certains ont soutenu la garde clinique et des horaires en support à l'organisation. Ils ont donné leur 110 % en tout temps pour desservir une clientèle plus à risque et en besoin. Ils ont démontré quotidiennement leur engagement, leurs compétences et dévouement pour la clientèle vulnérable.

Des remerciements particuliers sont adressés à monsieur Jean Fallon, conseiller cadre, direction générale adjointe du CISSS de Laval qui, dès le début de la pandémie a travaillé de concert avec L'îlot pour remédier au besoin de relocalisation temporaire des services d'hébergement de crise. Sa collaboration fut sans égal. Participant au comité régional Covid et orchestrant le financement spécial, il a su agir admirablement, en toute confiance, avec efficacité et connaissance du milieu, en soutien aux organisations communautaires de la région.

Merci à tous nos bailleurs de fonds « Spécial Covid ». Sans eux, nous n'aurions pu demeurer actifs 24/7 durant 365 jours de pandémie.

AU REVOIR RÉMI...



1964-2021
Merci pour tout!

ESPACE D'HUMANITÉ

