



# **RAPPORT D'ACTIVITÉS**

**2012-2013**

**Rédigé par les membres du  
Conseil d'administration  
Mai 2013**



<b>LISTE DES MEMBRES RÉGULIERS ET AFFILIÉS</b>
--

***BAS ST-LAURENT (région 01)***

BOUFFÉE D' AIR DU KRTB (LA)  
CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE ET  
D'INTERVENTION DE CRISE DU BAS ST-  
LAURENT

Hélène Chabot  
Louis-Marie Bédard

***QUÉBEC (région 03)***

CENTRE DE CRISE DE QUÉBEC  
PECH

Louise Larouche  
Benoît Côté

***MONTRÉAL (région 06)***

ASSOCIATION IRIS  
CENTRE L' AUTRE MAISON  
CENTRE DE CRISE LE TRANSIT  
CENTRE DE CRISE TRACOM  
CENTRE DE CRISE DE L' OUEST DE L' ÎLE

Jean-Pierre Perreault/Sylvie de la Boissière  
Isabelle Ferland  
Daniel Cossette  
Christine Deschênes  
François Ste-Marie/Robert Dubuc

***HULL / GATINEAU (région 07)***

CENTRE D' AIDE 24/7

Nathalie Girard

***LAVAL (région 13) Membre affilié***

ILOT (L')-SERVICE RÉGIONAL DE CRISE DE LAVAL

Sylvie Picard

***LANAUDIÈRE (région 14)***

SERVICES DE CRISE DE LANAUDIÈRE (LES)

Mireille Rabeau

***LAURENTIDES (région 15) Membre affilié***

SOLEIL LEVANT

Marie-Josée Bleau

***MONTÉRÉGIE (région 16)***

CENTRE DE CRISE MAISON SOUS LES ARBRES  
CONTACT RICHELIEU-YAMASKA  
LE TOURNANT  
LE PASSANT  
ENTR' ELLES Granby  
CENTRE DE PRÉVENTION DU SUICIDE  
PIERRE-DE-SAUREL

Jean-François Lavallée  
Louis Lemay  
Ginette Pageon/Philippe Lelièvre  
Steve Bouthillier  
Sophia Cotton  
Marie-Line St-Arnaud

Chers membres, il nous fait plaisir de vous présenter le Rapport d'activités du Regroupement des Services communautaires d'intervention de Crise du Québec pour l'année 2012-2013.

## LA VIE ASSOCIATIVE

L'Assemblée générale annuelle s'est tenue le 15 mai 2012 à Montréal, quinze membres y ont assisté. Le conseil d'administration s'est réuni onze fois, via les conférences web ou en personnes. Les nouvelles technologies facilitent grandement des contacts plus fréquents pour un regroupement provincial comme nous qui réunit des membres de toute la province.

Une assemblée régulière des membres s'est tenue le 20 février 2013 à Drummondville. Des sous-comités, notamment au niveau du plan de communication, des représentations aux différentes instances décisionnelles, des travaux de préparation du colloque, des contacts intergroupements, etc., ont aussi mobilisé les membres du RESCICQ. Ce fut donc une année très active, étant donné que l'ensemble des activités est assumé par des bénévoles, directrices et directeurs de groupes membres du regroupement.

## BILAN DES COMMUNICATIONS

Les centres de crise offrent des services essentiels à la population, services accessibles 24/7. Actuellement, les ressources limitées menacent l'accessibilité à ces services.

À partir de ce constat, différentes priorités se sont dégagées afin d'élaborer un plan de communication, et ce à l'aide de Morin Relations Publiques. Dans la dernière année, suite à l'analyse des besoins, plusieurs actions ont été posées, ayant toutes comme objectifs une meilleure, sinon une réelle reconnaissance des services que nous offrons, ciblant autant le ministère, les médias, que la population. Un bilan<sup>1</sup> très positif se dresse, mais nous ne pouvons ralentir la cadence, car nous sommes d'avis que le moment est propice à pouvoir se démarquer et éventuellement obtenir une reconnaissance non seulement morale, mais financière.

Cette dernière année et le bilan positif que nous en faisons est le fruit d'un travail d'équipe colossal qui n'aurait jamais été possible sans l'appui et la confiance inconditionnelle de tous les membres et d'un soutien logistique d'une firme de communication. Mais surtout, ce qui nous anime, ce qui nous pousse à continuer est la croyance fondamentale que nos services se doivent d'être bonifiés, consolidés et développés, et ce, pour toute la population en détresse. Des services uniques, professionnels, alternatifs, et profondément humains. Et c'est cela qui se doit d'être communiqué. Partout. Le plus fréquemment possible.

---

<sup>1</sup> Un bilan complet des communications est joint à ce rapport d'activités

Se lancer dans la sphère publique peut être inquiétant et il serait plus facile, je l'avoue, de demeurer dans l'ombre, comme nous l'avons fait pendant de nombreuses années. Mais il est clair aujourd'hui que nous ne pouvons demeurer immobiles, nos ressources humaines et financières s'effritant de plus en plus dans un contexte social fragilisé. Nous sommes confiants que la prochaine année en sera une où nos efforts porteront fruit. Nous avons un pied bien solide dans ce large monde des communications, le deuxième est en mouvement... Puisseons-nous unir nos pas pour prendre la place qui nous revient et en être indubitablement fiers.

Un grand merci à tous ceux et celles dont l'espoir les habite.  
Quand une porte se ferme, une fenêtre s'ouvre...

*Christine Deschênes*

Vice-présidente et responsable des communications

## COLLOQUE DES CENTRES DE CRISE 2012

Dix-sept centres de crise se sont réunis à St-Hyacinthe, les 22 et 23 novembre 2012, pour célébrer le vingt-cinquième anniversaire de la création des centres de crise par Mme Lavoie-Roux, ministre de la Santé, en 1987. Pour l'occasion, nous avons pu échanger sur les différents grands points de ralliement et constater que malgré les disparités régionales, la philosophie d'intervention et les approches sont très similaires d'un centre à l'autre.

Le colloque a été rendu possible grâce au travail de deux centres de crise, l'équipe de Louis-Marie Bédard du Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du Bas St-Laurent au niveau de la programmation et de l'équipe de Louis Lemay de Contact Richelieu-Yamaska pour l'organisation logistique. Une subvention discrétionnaire de 10,000\$ du MSSS a permis de réaliser l'évènement en respectant la capacité financière des membres.

Nous avons profité de l'occasion pour souligner l'apport des personnes qui œuvrent dans nos organisations depuis vingt-cinq ans, intervenants, directeur ou coordonnatrices. Une présentation de chaque centre, avec ses bons coups, une conférence très appréciée sur la traumatisation vicariante par M. Mario Poirier, un spectacle d'humour par le « Psy comique » Serge Yvan Bourque et un 5 à 7 animé ont permis de se divertir et de partager les discussions de fonds. Tous ont convenu que ce type de ralliement est nécessaire, voire essentiel, sur une base périodique, annuelle ou biannuel. Une prochaine rencontre se prépare pour l'automne 2013.

L'évènement central a sans aucun doute été le « World Café » qui a suscité des échanges fluides et pointus sur les thèmes choisis par le conseil d'administration pour amener une réflexion collective sur certains enjeux importants pour l'avenir de nos centres. Nous vous partageons les résultats condensés cet exercice, résultats qui permettront une meilleure prise de position pour les priorités à venir.

## **SYNTHÈSE DE LA COMPILATION DES RÉSULTATS DU WORLD- CAFÉ**

Ce document se veut un résumé des éléments significatifs et communs soulevés lors de l'exercice fait au colloque de novembre 2012. La démarche, les objectifs de l'exercice ainsi que sa logistique sont très bien présentés dans le document de compilation du «Café du Monde».

Chacun des thèmes a été abordé sous l'angle des trois questions suivantes :

- Question 1 : Quelle est la réalité de mon milieu par rapport à ce thème (ma pratique, mon organisation)?
- Question 2 : Quels moyens, quelles pratiques, utilisons-nous pour répondre à cette réalité?
- Question 3 : Quelles pistes d'action pouvons-nous mettre en place pour améliorer cette réalité?

### **Thème 1**

#### **L'intervention auprès de personnes ayant de multiples problématiques (santé mentale, toxicomanie, comorbidité, personnes récurrentes)**

Pour l'ensemble des Centres, la récurrence et les problématiques multiples sont, plus que jamais, à l'ordre du jour.

Ces réalités présentent des défis importants et créent aussi quelques irritants. Les intervenants vivent de l'impuissance souvent reliée au fait du court terme, associé à l'intervention de crise. Cette clientèle dite « difficile » est souvent très isolée. On note également pour plusieurs Centres, une augmentation significative de la clientèle vieillissante qui demande de plus en plus de soins physiques.

Les moyens utilisés pour faire face à ces défis sont nombreux et souvent reliés à la concertation. Que celle-ci soit à l'intérieur des équipes de travail ou avec les partenaires (par exemple dans le cas d'un PSI), le temps mis à la concertation semble important et incontournable. On se réfère également au « cadre thérapeutique », à la responsabilisation et à l'implication des usagers dans leur processus de mieux-être.

La supervision des équipes aide les intervenants à respecter leurs limites ainsi que celles de nos organisations. Elle apparaît fortement que notre capacité d'adaptation, notre flexibilité et notre créativité sont des atouts qui nous relient entre Centres et qui nous caractérisent.

Les pistes d'actions à envisager en regard de ce thème sont entre autres, de poursuivre et d'élaborer davantage les collaborations avec nos partenaires et entre nous, les centres de crise. On souligne également l'importance d'encourager les logements sociaux supervisés et de favoriser lorsque c'est possible, les interventions dans le milieu. On note un besoin de formation continue et partagée.

## **Thème 2**

### **Les références et les partenariats auprès des ressources institutionnelles et communautaires (entre Centres de crise, auprès d'autres ressources)**

Pour la grande majorité des Centres de crise, la plupart des pratiques de partenariat se fait dans le respect des mandats de chacun des partenaires et des valeurs inhérentes aux organisations. Pour certaines régions, les liens avec les policiers se précisent autour de projets liés à la P-38. Les références sont multiples et toujours plus nombreuses. Il est souvent ardu, voire même impossible de répondre à toutes les demandes. De plus, nos partenaires n'ont pas tous les mêmes références par rapport à la crise et il est parfois difficile de faire reconnaître notre expertise en matière d'évaluation de celle-ci. Il arrive encore, pour certains d'entre nous, de vivre des références de style « dumping ». Il reste du travail à faire afin de préciser nos rôles et mandats.

En regard de la référence et du partenariat, les centres ont investi dans la concertation. Des rencontres régulières, des visites entre partenaires et l'implication aux différentes Tables de nos régions sont des ingrédients qui facilitent une meilleure connaissance des acteurs impliqués.

Connaître les personnes qui sont derrière les organisations et clarifier avec elles nos rôles respectifs semble être également prometteur. Certains centres du regroupement offrent une ligne téléphonique pour venir en appui aux partenaires, alors que d'autres se rendent disponibles pour de l'accueil 24/7. Ces services sont également nommés comme des moyens facilitant les références et le partenariat.

En plus de l'importance de bien définir nos mandats, recevoir et donner une formation commune afin d'utiliser les mêmes références par rapport à la crise a été mentionné comme étant une piste d'action significative. Comme pour le thème précédent, certains membres proposent d'élaborer un réseau d'entraide en centre de crise. À propos des Tables de concertation, il est suggéré d'y faire participer davantage les intervenants et d'y intégrer un processus d'évaluation concertée.

Aussi, de toute évidence, afin de pouvoir continuer à répondre aux multiples besoins et références de la communauté et des partenaires, les centres ont un urgent besoin de consolidation financière.

## **Thème 3**

### **Le soin et la santé des équipes de travail des Centres d'intervention de crise**

Le soin et la santé des équipes de travail touchent et préoccupent l'ensemble des membres. Ces réalités sont difficiles. Il y a beaucoup de roulement de personnel et nos équipes risquent l'épuisement. L'usure de compassion menace les plus anciens et les

salaires sont ridicules en raison du type d'emploi et du professionnalisme exigés. La difficulté de remplacer les personnes qui quittent ajoute à la complexité du tableau.

Devant ce constat, les groupes déploient plusieurs moyens pour améliorer la situation. Les conditions de travail sont à l'ordre du jour. On privilégie les semaines de quatre jours, des horaires flexibles et la possibilité de prendre des vacances au cours des différentes saisons. La gestion participative ou simplement la transparence de la direction est appréciée. On parle beaucoup de l'importance du climat de travail. L'humour, le respect, la complicité et la complémentarité d'une équipe associée au partage d'une vision commune de la mission sont nécessaires au bon roulement du travail.

Un programme d'aide aux employés ou un superviseur provenant de l'extérieur sont également nommés comme avantages intéressants. La reconnaissance du travail accompli (par exemple : nommer les bons coups en réunion d'équipe) et l'organisation d'actions sociales sous toutes formes sont des moyens qui ont été nommés comme incontournables pour maintenir le moral des troupes.

Pour les membres, les actions à privilégier en ces temps difficiles sont bien sûr la formation et les rencontres entre intervenants de Centres de crise. On parle aussi de parrainage pour les nouveaux employés, de journées de ressourcement et de partenariat pour alléger la tâche de travail. Évidemment, un financement plus adéquat permettrait de rendre les conditions de travail des intervenants plus agréables, de diminuer les départs de personnel ainsi que d'améliorer les services et la qualité des milieux de vie pour la clientèle.

En conclusion, il semble y avoir unanimité entre les membres du RESCICQ pour soutenir le développement de nos collaborations. Le besoin de formation commune est une réalité qui revient régulièrement à l'ordre du jour, ainsi que l'urgence d'un meilleur financement pour tous, ce que l'accord de Drummondville porte pour chacun des membres. Ainsi, nous constatons qu'au-delà de nos disparités, nous partageons une identité commune; nous sommes des Centres de crise.

\* À noter que pour certains Centres, les moyens utilisés sont davantage des pistes d'action alors que pour d'autres Centres, ce qui a été nommé comme pistes d'action est déjà des moyens utilisés.

<p style="text-align: center;"><b>FORMATION PROVINCIALE SUR L'INTERVENTION DE CRISE</b></p>
---

Le RESCICQ a mandaté Mme Nathalie Girard (dg, Centre d'aide 24/7) et Mme Louise Larouche (dg, Centre de crise de Québec, en soutien) afin d'élaborer un canevas de formation de formateurs pour l'intervention en situation de crise. Plusieurs travaux ont débuté avec l'Université du Québec en Outaouais afin d'établir une compréhension à la



fois théorique et pratique de l'intervention en contexte de crise. Nous croyons que la formation de formateurs contribuera à mieux comprendre l'étiologie spécifique des personnes en situation de crise, d'être mieux outillé afin de soutenir ces personnes en détresse, et ce, à travers le Québec.

Cette formation de formateurs s'inscrit dans le plan d'action en santé mentale du Ministère de la Santé et des Services sociaux par le transfert de nouvelles connaissances et par un partage de nos connaissances développées depuis 25 ans dans les centres de crise au Québec. Une meilleure différenciation des types de crises associées à des modes d'interventions spécifiques pour chacun des types de crises vise à pourvoir tous les professionnels désireux de s'outiller à l'intervention de crise, et ce dans un contexte multidimensionnel envisagé par une conceptualisation de la crise en fonction d'une typologie claire servant à mieux guider le travail des intervenants. Les trois grandes classes abordées sont: 1) les crises psychosociales 2) les crises psychotraumatiques et 3) les crises psychopathologiques (type comorbide ou urgence psychiatrique).

Ce projet de formation est directement lié à la recherche, par la présence de l'Université du Québec en Outaouais. Madame Monique Séguin, très bien connue dans le milieu de la prévention du suicide et madame Isabel Côté comme professeure en santé mentale. Cette collaboration du monde de la pratique et de la recherche ne peut qu'enrichir la formation proposée, de la conception de cette formation au bilan que nous pourrons en conclure.

Plusieurs discussions et de rencontres ont eu lieu avec l'Université. Nous prévoyons dès l'automne 2013, mettre en place des focus groupe regroupant des décideurs et des intervenants dans une perspective d'échange dynamique afin de recueillir de l'information pertinente pour élaborer le contenu de formation adapté à la réalité des intervenants de crise et aux personnes qui demandent de l'aide.

Ce projet est rendu possible grâce au soutien financier de Prend soin de toi et de l'appui du ministère de la Santé mentale.

**COMITÉ CONSULTATIF RELATIF AUX  
ORIENTATIONS MINISTÉRIELLES EN MATIÈRE  
D'APPLICATION DE LA LOI P. 38-001**

Mme Nathalie Girard (dg, Centre d'aide 24/7) et Mme Louise Larouche (dg, Centre de crise de Québec, en substitut) ont été mandatées par le RESCICQ pour participer au comité ministériel. Le comité consultatif provincial sur la *Loi de la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (loi P-38.00)* a terminé les rencontres, un document de travail est en circulation.

Le comité aimerait que les orientations soient accompagnées d'un guide pratique afin de faire ressortir les recommandations importantes. Légitimité pour l'évaluation de la situation de crise et l'estimation de la dangerosité pour les services d'intervention de crise. Le MSSS prévoit publier les orientations officielles pour le printemps 2013 après consultation avec d'autres instances.

## AUTRES DOSSIERS

En plus des grands dossiers de fonds, plusieurs autres éléments ont été travaillés cette année, notamment :

- Présence du kiosque du RESCICQ pour présenter les services de crise et diffuser les nouveaux outils promotionnels, signets, site web, capsule, livre de S. Larose et F. Fondaire, dans différents événements publics; Journées annuelles de santé mentale du MSSS (mai 2012) et Colloque de l'AQRP (octobre-novembre 2012).
- Appui de la Troupe Parminou auprès du MSSS pour l'obtention d'une subvention pour un projet de sensibilisation au suicide.
- Signature de la convention PSOC au nom du RESCICQ.
- Réflexion sur l'impact de la grille d'évaluation du Guide des bonnes pratiques au niveau des CIC avec Gilles Marsolais.
- Suivi auprès du MSSS pour le dépôt de l'offre de services des services généraux et de notre cadre financier. Démarches et lettres pour rencontrer le nouveau ministre de la Santé, M. Réjean Hébert. Rencontre de M. Cyril Malouet, attaché politique du Cabinet du ministre de la Santé.
- Renouvellement de la demande financière au MSSS pour doter le RESCICQ d'une permanence, demande refusée.
- Appui des démarches faites par le Centre d'aide 24\7 d'Outaouais auprès de son Agence pour consolider ses services.
- Distribution de signets dans les bibliothèques municipales du Québec.
- Présentation par M. Pierre Collerette, professeur à l'UQO, des principaux enjeux économiques et sociaux de nos types d'organisations.

## CONCLUSION

Les membres se sont impliqués à titre individuel dans plusieurs tables ou comités, tant au niveau local que régional et même à l'occasion nationale. Nous répondons aussi, dans la mesure où nous le pouvons, aux consultations et demandes d'avis à tous ces niveaux. Le temps consacré à la lecture des documents fournis et à la réflexion nécessaire à la production d'une contribution valable s'ajoute aux tâches plus prosaïques de direction d'un service de crise (dont la dotation et l'entraînement consomment toujours autant

d'énergie et de temps). En un mot, il est essentiel que le RESCICQ se dote d'une permanence pour répondre aux nombreuses demandes et assurer une représentation suffisante des services d'intervention de crise auprès des nombreuses instances concernées par notre champ d'activité. Nous sommes conscients de l'importance d'offrir à nos membres le support nécessaire à leur action pour maintenir et augmenter notre capacité à répondre aux mandats qui nous sont attribués.

Nous adressons notre gratitude la plus profonde aux administrateurs du RESCICQ :

- Daniel Cossette, Président, Montréal
- Jean-François Lavallée, Vice-président, Montérégie (M. Lavallée a quitté en février 2013)
- Christine Deschênes, Vice-présidente (depuis février 2013), Montréal
- Louise Larouche, Secrétaire trésorière, Québec
- François Ste-Marie, Administrateur, Montréal
- Nathalie Girard, Administratrice, Hull
- Hélène Chabot, Administratrice, Bas St-Laurent

pour le temps et l'énergie qu'ils ont consacrés au mieux-être futur des services communautaires d'intervention de crise du Québec.

Un merci tout spécial à Mme Christine Deschênes qui a mené de main de maître le dossier de communication, rédigé l'offre de services et pris le relais, au besoin, de la présidence.

En terminant, nous aimerions réaffirmer notre conviction que les efforts déployés par l'ensemble des travailleurs des centres de crise pour amener un apaisement à la détresse sont et seront toujours les meilleurs porte-étendards de nos organisations. Vos actions au quotidien, dans la constance et la persévérance, sont l'atout principal des centres de crise du Québec et nous en sommes extrêmement fiers.