

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2013-2014



RESCICQ
Regroupement des Services
Communautaires
d'Intervention de Crise du Québec

www.centredecrise.ca

Table des matières

Mot du président	3
Vie associative	5
Comité des finances	5
Les communications	6
Formation provinciale	8
Rencontres ministérielles	9
Autres dossiers	11
Conclusion	12
Les membres	13

Mot du président

Déjà une année passée en votre compagnie et je dois dire qu'il est très réconfortant de se retrouver dans cette espace d'humanité et de respect mutuel qui nous caractérise si bien. Nous nous sommes rencontrés à quelques reprises ou bien parlés au téléphone et chaque fois ce fut un réel plaisir de vous côtoyer. Vous êtes des personnes vraies et honnêtes qui avez à cœur le bien-être de la clientèle. Vous vous battez à chaque jour contre les grosses machines gouvernementales et vous garder toujours le sourire et plus encore l'espoir que les moyens arriveront pour supporter le travail fait par vos équipes.

Je termine ma première année au regroupement et je dois dire que ce fût une année en dents de scie pour différentes raisons. Les points forts étant l'offre de service de même que la distribution à plusieurs paliers gouvernementaux ainsi qu'à nos principaux partenaires, la création d'un intranet sur notre site web favorisant les échanges entre nous, notre présence comme regroupement au forum sur la consultation du prochain plan d'action en santé mentale (2014-2020), la distribution de notre offre de service et de l'arbre de décision (présenter par Mme Sylvie Picard de l'îlot) à l'ensemble des médecins omnipraticiens du Québec, l'avancement dans le projet de formation en lien avec la typologie de crise, mais le plus important ce sont les membres qui tout au long de l'année ont démontré un intérêt pour que notre projet collectif progresse.

Les limites auxquelles nous avons été confrontés sont principalement, les problèmes avec certaines agences notamment le manque d'écoute et la bureaucratie qui nie les problèmes populationnels, la non réponse à nos demandes de rencontre notamment la direction des services généraux du MSSS à qui nous offrons notre aide en lien avec la fiche 3 de leur offre de services, le déclenchement des élections, les orientations face au 811 et la ligne 1-866 pour lesquelles nous n'avons pas de réponses claires, et j'en passe.

Afin de nous supporter face à tous ces dossiers, nous avons fait une demande pour le PSOC de 2014-2015 à la hauteur du plancher de base suggéré par le CTROC (Coalition des tables régionales d'organismes communautaires) afin d'avoir une permanence pour nous aider dans nos démarches.

Je tiens à remercier chaleureusement les membres du conseil d'administration qui ont su m'intégrer dans cette belle équipe composée de Christine Deschênes, Louise Larouche, Daniel Cossette, Nathalie Girard, Hélène Chabot et Louis-Marie Bédard. Leur collaboration, leur générosité, leur disponibilité et leur implication ont fait avancer les dossiers. Que dire des membres actifs de notre regroupement pour qui j'ai un profond respect et je veux les remercier pour leur confiance et leur implication dans cette période de haut et de bas. Cette année nous avons accueilli deux nouveaux membres, soit le Centre de Prévention du Suicide Haut-Richelieu ainsi que La Chrysalide ce qui porte le nombre de nos membres à 21.

Je veux aussi souligner l'apport des intervenants qui ont participé aux focus groups et aux deux journées de validation de contenu en lien avec la formation sur la typologie de crise. Je ne peux passer sous silence le travail de Mmes Monique Séguin et Isabel Coté de l'UQO pour le développement de cette formation. À la fin de cette année s'est jointe à nous Nadia Chawsky qui travaillera avec cette équipe, ce qui nous permettra d'avoir nos premiers formateurs en début 2015. Nous lui souhaitons la bienvenue.

Je remercie aussi M. Cyril Malouet (attaché politique), l'ex-ministre Hébert ainsi que M. André Delorme (directeur national en santé mentale du MSSS) pour le support indéniable à la cause notamment de la population vulnérable du Québec.

Je dois vous dire que je suis très fier de vous représenter comme président et je termine en disant un énorme MERCI à tous les intervenants de vos équipes qui travaillent quotidiennement avec cette clientèle aux prises avec de lourds besoins et comme je le mentionnai précédemment, il ne serait pas possible de le faire sans cette espace d'humanité qui vise le rétablissement chez nos clients.

Nous ne savons pas ce que l'avenir nous réserve, mais nous ne baisserons pas les bras pour autant. Notre cause est digne de mention et nous ne sommes pas les seuls, car 3000 organismes communautaires se battent au Québec pour obtenir une écoute des différentes instances.

Je vous souhaite la meilleure des années qui je l'espère sera ponctuée de positif pour vos organisations ainsi que pour vos proches.

Robert Dubuc, président du RESCICQ

Vie associative

Notre regroupement fonctionne uniquement grâce à la contribution de ses membres en matière d'énergie, de travail et de temps, faute de permanence. Grâce au dévouement et à l'implication de ses membres, les rencontres sont régulières et productives. Ainsi, l'assemblée générale des membres s'est déroulée le 3 juin 2013 à St-Paulin, quinze personnes représentant treize membres y étaient présentes. Pour l'occasion, nous avons pu entendre et apprécier la présentation de Mme Monique Séguin sur la nouvelle typologie de crise qui sera élaborée dans la formation provinciale sur l'intervention de crise. Cette assemblée a été suivie d'une journée de réflexion, le 4 juin, autour des principaux enjeux que rencontrent présentement les centres de crise au Québec.

Cette réflexion a été alimentée par une téléconférence de M. Pierre Collerette, professeur associé à l'Université du Québec en Outaouais, sur la gestion du changement et les modèles d'organisation, ainsi que les facteurs à considérer quant au développement futur. Un comité a été créé suite à ces discussions, pour chiffrer les besoins des centres de crise et les acheminer au ministère. Ce comité a été piloté par Robert Dubuc.

Deux assemblées régulières des membres ont eu lieu, le 1^{er} octobre 2013 et le 26 mars à Drummondville.

Le conseil d'administration s'est réuni onze fois, huit fois en personne (à Drummondville, Montréal ou St-Paulin), et trois fois par téléconférence.

Deux nouveaux organismes ont fait leur demande d'adhésion et été acceptés comme membre du RESCICQ : le Centre de prévention du suicide Haut-Richelieu qui offrira des places d'hébergement de crise et La Chrysalide de Bécancour.

Comité des finances

Les besoins financiers des centres de crise

Le comité des finances, composé de Sylvie Picard de L'Îlot, Robert Dubuc du Centre de crise de l'Ouest de l'île, Philippe Lelièvre du Tournant et de Jean-Pierre Perreault de l'Association Iris, s'est réuni pour étudier plusieurs documents recueillis parmi les travaux déjà réalisés par certains membres pour établir un budget type. Ce budget a été établi à partir des paramètres du réseau et de l'hypothèse de 38 postes à temps plein pour couvrir les quatre services 24/7 de

base, soient l'intervention téléphonique, l'hébergement, le suivi court terme et l'équipe mobile pour l'estimation de l'état mental (mandat P-38). Robert Dubuc s'est chargé de recueillir l'ensemble des informations de chacun des membres du regroupement et des colliger pour en faire une compilation complète. Ce document a été déposé au ministère de la Santé par l'entremise de l'attaché politique du ministre.

Les communications

Bilan des communications et formation « médias »

S'occuper des communications avec le peu de moyens que nous avons est un travail titanesque mais combien essentiel! Malheureusement, nous ne disposons que de peu de temps pour s'y investir comme il se devrait. Toutefois nous y contribuons avec enthousiasme. Nous sommes allés chercher quelques outils, dont une formation sur la présence aux médias.

Une journée entière à cibler un même message devant caméra fût très instructif. Mesdames Nathalie Girard, Hélène Chabot et moi-même y ont été présentes et un guide de relations avec les médias résumant les points importants a été partagé aux membres du RESCICQ. Être prêts devant l'éventualité d'avoir à répondre à des journalistes est toujours un atout de taille.

Nous ne pouvons parler communication sans mentionner notre site web mis sur pied en 2012. Les dernières statistiques démontrent, au moment où j'écris ces lignes, que 12,714 personnes ont utilisé le site, pour un total de 17 516 visites. De janvier à avril 2014 (4 mois), nous avons atteint le même nombre de visites qu'en un an en 2012. L'utilité de ce site n'est plus à prouver. Outre offrir l'opportunité de trouver le centre de crise d'un territoire donné rapidement et facilement, nous avons ajouté un espace aux membres, un intranet servant à déposer et partager entre nous des documents de toutes sortes.

Nous aimerions bien éventuellement le bonifier, afin de faire une recherche de centre via les codes postaux et aussi mettre en place un projet sur les possibilités d'intervenir directement auprès des gens en détresse via courriel. Car même si un message automatisé renseigne les gens que nous n'avons pas les ressources nécessaires pour intervenir via ce médium, 24 personnes ont envoyés des messages de détresse. Heureusement nous avons pu les rejoindre et les rediriger vers le centre de crise leur secteur.

Quelques articles de journaux ont aussi suscité notre attention dans la dernière année, et à la mesure de nos moyens et du temps disposé, nous avons envoyé des communiqués suite à :

- Un article tiré du journal la Presse, le 08 mai 2013 : **Urgences : Réjean Hébert change de stratégie.** Un communiqué fût envoyé pour rappeler que les centres de crise ont le mandat de désengorger les urgences;
- Un article tiré du Droit en Outaouais, le 31 mars 2014 : **Un système dysfonctionnel qui déshumanise,** faisant état d'un système de soins de santé lourd et complexe. Un courriel est envoyé au journaliste ainsi que notre offre de services;
- Un article paru au Journal de Montréal le 17 mars dernier : **Paramedics en détresse,** une série d'articles faisant état d'un haut taux de suicide chez cette profession. Un courriel est envoyé au président du syndicat afin de leur faire connaître nos services et les inviter à nous contacter.

De plus, afin d'être plus rapide et efficace, nous avons pris la décision d'adhérer à un fil de presse, CNW. Nous avons ajouté sur le site web les noms et numéros de téléphone des deux porte-paroles, soit M. Robert Dubuc et moi-même. Aussi, j'aimerais terminer que notre offre de services demeure l'un des principaux outils de communication que nous mettons en attaché dans la plupart de nos correspondances, ainsi que d'en remettre des copies à tous ceux qui sont intéressés à mieux nous connaître.



À TRAVERS LE QUÉBEC...
N'hésitez pas, demandez de l'**aide**
Contactez les services de crise de votre région

DES SERVICES :

- Confidentiels
- Professionnels
- Gratuits

www.centredecrise.ca

Nous avons aussi ces signets que nous distribuons largement, moyen de communication efficace afin de rejoindre le plus de gens possible, ciblant principalement ceux et celles pouvant vivre des situations de détresse.

Christine Deschênes
Responsable du dossier



Vous ou un proche vivez une situation de crise?

Vous êtes en **détresse?**

- Dépression...
- Anxiété...
- Confusion...
- Désespoir...
- Idées suicidaires...

Les centres de crise sont ouverts **24 heures par jour, 7 jours sur 7**

Formation provinciale

Formation de formateurs à l'intervention de crise : Le continuum de crise et Programme de soutien à la valorisation et au transfert

« L'intervention de crise 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 stabiliser l'état de la personne ou de son environnement en lien avec la situation de crise. Ce type d'intervention peut impliquer l'exploration de la situation et l'estimation des conséquences possibles, par exemple, le potentiel de dangerosité, le risque suicidaire ou le risque de décompensation, le désamorçage, le soutien, l'enseignement de stratégies d'adaptation pour composer avec la situation vécue ainsi que l'orientation vers les services ou les soins les plus appropriés aux besoins. »¹

Formation

L'élaboration d'une formation de formateurs à l'intervention de crise est envisagée pour mieux guider le travail des intervenants de première ligne au Québec à partir d'une conception de la crise en fonction d'une typologie claire. Celle-ci servira à une meilleure différenciation des types de crises associées à des modes d'interventions spécifiques pour chacune d'elles. Les trois types de crise abordées sont: 1) les crises psychosociales 2) les crises psychotraumatiques et 3) les crises psychopathologiques.

Ce projet de formation est conçu conjointement avec les chercheuses de l'Université du Québec en Outaouais : madame Monique Séguin, Ph.D., professeure, département de psychologie, Chercheure-Groupe McGill d'Étude sur le suicide, Université McGill-Hôpital Douglas, madame Isabel Côté, Ph.D., professeure au département de travail social et madame Nadia Chawky, M.Ps .Psychologue, Coordinatrice de recherche clinique, de l'Institut Douglas Groupe McGill d'études sur le suicide.

Le 1^{er} octobre 2013, une rencontre (focus group) avec les intervenants, superviseurs, et coordonnateurs des Centres de crise membres du RESCICQ avait pour objectif d'évaluer l'adhésion des centres de crise en regard du projet de formation et de pouvoir bénéficier de leur expertise clinique en pratique.

L'adhésion à un cadre conceptuel commun à la formation est une des conditions de réussite à la poursuite du projet de formation permettant d'établir un «tronc commun» de connaissances partagées, essentiel pour l'élaboration de la dite formation. Cet élément important est l'assise du projet puisqu'il s'agit d'une formation de formateurs et que ces personnes devront « porter » cette formation ultérieurement. Ainsi, avant d'aller plus loin dans l'élaboration du contenu, les

¹ Libellé sur l'intervention de crise suite aux travaux réalisés par l'Office des professions concernant la Loi 21

participants ont collaboré à une journée de formation, pendant laquelle une présentation plus détaillée concernant le cadre théorique de la formation fût donnée le 4 et le 5 mars 2014 à Drummondville; une vingtaine de participants y étaient présent. Lors de cette rencontre, plusieurs échanges fructueux ont permis de mettre en lumière les défis à surmonter pour bien démarrer cette formation de formateurs : baliser des critères pour nos futurs formateurs, trouver des moyens pour soutenir la pérennité de la formation, le suivi et sa mise à jour. Riche d'expérience et d'outils, les centres doivent maintenant alimenter les chercheuses pour qu'une proposition commune de formation soit énoncée.

Programme de soutien à la valorisation et au transfert

De plus, en parallèle à l'élaboration de la formation, une demande d'aide financière à été adressée au Programme de soutien à la valorisation et au transfert au Ministère de l'Enseignement supérieur, Recherche, Science et Technologie du Québec, afin d'aider à assurer le suivi de la formation, soutenir les formateurs et évaluer la satisfaction ainsi que de l'efficacité d'implantation de celle-ci.

Nathalie Girard,
Responsable du dossier

Rencontres ministérielles

Rencontre avec le représentant du ministère de la Santé et des services sociaux ainsi que le forum en santé mentale 2014-2020

Le 16 janvier 2014, Christine Deschênes, Robert Dubuc. et Nathalie Girard avions une rencontre avec M. Cyril Malouet, attaché politique du ministre Hébert. Cette rencontre fait suite à une première qui a eu lieu le 21 mars 2013.

Nous avons eu l'occasion de parler de nos préoccupations (permanence au regroupement, notre place dans le Plan d'Action en Santé Mentale, les Agences etc.), de remettre notre demande chiffrée ainsi que le document sur la trajectoire de crise à partir des médecins, GMF (groupe de médecine familiale) de Laval.

M. Malouet nous a affirmé à plusieurs reprises de sa conviction concernant la pertinence de nos services de crise en première ligne. Nous lui avons aussi réitéré notre désir de travailler avec eux, ayant des solutions à partager concernant les services de crise en première ligne partout au Québec, et que construire sur des services existants est beaucoup moins onéreux. À cet effet nous lui avons

remis un exercice financier sur une prévision des coûts en regard d'une bonification et d'une consolidation de nos services de crise.

Voici quelques impacts positifs, entre autre, des rencontres avec M. Malouet :

- Nous lui avons remis des copies de l'offre de services; une copie électronique pour la diffuser plus largement lui a été envoyé
- Nous faire inviter au Forum le 28 janvier 2014 à Montréal
- Un entretien avec la directrice du cabinet concernant notre place en 1^{ière} ligne
- Organiser une rencontre avec différents ministères (Services généraux, santé mentale, famille, PSOC etc.) et nous, pour justement clarifier notre place et notre rôle
- Analyse de notre offre de services
- Valider qu'elle serait notre place auprès des GMF

Suite à cette rencontre nous avons participé au forum tenu le 28 janvier par le ministre Hébert sur le plan d'action en santé mentale 2014-2020 et en voici un résumé :

Lors de cette journée, des signets ont été remis à l'ensemble des participants (organismes, fédérations médicales, associations etc.) ainsi que notre offre de services. Ce qui nous a valu une diffusion via une info-lettre à l'ensemble des omnipraticiens du Québec par le président de cette fédération, Dr Louis Godin. Le modèle de trajectoire du risque de dangerosité que nous a remis notre collègue de Laval, Sylvie Picard, lui a aussi été partagé.

Au début de l'après-midi la discussion était autour de la gamme de services en santé mentale. Sur ce sujet, je suis revenu sur le fait que depuis 1986 nous avons été créés par la ministre Lavoie-Roux et que ça fait plus de 10 ans que le regroupement existe. Nous avons mentionné notre offre de service (disponible sur notre site web) et le support que l'on peut apporter à nos partenaires du réseau et du communautaire.

Nous avons aussi mentionné que notre formation sur l'intervention de crise qui se construit présentement, sera disponible pour tous ceux qui voudront la recevoir comme médecins, policiers, accueil social des CSSS, groupes communautaires, etc. Nous avons appuyé à quelques reprises que nous sommes des services spécialisés. Nous avons aussi répondu à la question du ministre à savoir dans combien de régions ne sommes-nous pas présents et complété par le fait que chaque agence a la responsabilité des services dispensés sur son territoire.

Après chaque partie le ministre fait un résumé de ce qu'il retient et mentionne que notre demande, concernant une présence élargie de centres de crise partout au Québec doit être sérieusement considérée.

Autres dossiers

Outre les grands dossiers au long cours, plusieurs autres thèmes ou rencontres ont alimenté les travaux du RESCICQ cette année :

- Rencontre avec le regroupement de l'AQPS qui a permis de cibler les zones de complémentarités entre les deux organisations, en juin 2013;
- Rédaction par Christine Deschênes de l'offre de services du RESCICQ, adoption en assemblée générale et distribution auprès des partenaires et bailleurs de fonds, en octobre 2013;
- Appui et soutien au Centre d'aide 24/7 dans ses démarches de consolidation;
- Exploration des différentes avenues pour obtenir le financement d'une permanence;
- Kiosques aux Journées annuelles en santé mentale, en mai 2013;
- Participation à un symposium sur l'intégration des savoirs regroupant des panélistes de l'AQPS, des professeurs du Cégep de l'Outaouais et le RESCICQ (Mario Poirier et Nathalie Girard) animé par Monique Séguin, en juin 2013, au colloque de la prévention du suicide,
- Présentation d'un atelier interactif : *l'intervention de crise approche novatrice nouvelle typologie de la crise*, à la 14e conférence canadienne des soins de collaboration en santé mentale, organisé par l'Association des psychiatres du Canada en juin 2013;
- Réflexion sur la démarche de certification de nos ressources par le bureau de normalisation du Québec;
- Implication du président sur le comité provincial des lignes d'écoute du Québec piloté par l'APPUI Montréal, à partir d'octobre 2013;
- Participation au Forum de consultation du nouveau plan d'action en santé mentale en janvier 2014;
- Représentation au Réseau local de services du Haut-Richelieu et lettre d'appui au projet de développement pour l'obtention de lits de crise du Centre de prévention du suicide du Haut-Richelieu, en février 2014;
- Lettres envoyés aux maires de Montréal, M.Coderre et M.Labeaume de Québec afin de solliciter une rencontre.
- Représentation au Réseau local de services de la Haute Yamaska (Granby), en mars 2014;
- Cueillette d'informations sur l'implication des centres de crise en cas de crise majeure ou de sinistre pour alimenter la réflexion sur la position du RESCICQ auprès de la Sécurité publique, à partir de janvier 2014;
- Envoi de documentation sur la loi 21 aux membres et de différents dossiers d'intérêt collectif pour les centres de crise aux membres;
- Don au RESCICQ de 10% des gains ramassés par Mme Nathalie Ayotte dans le cadre de son marathon d'écriture, en février 2014;
- Appui au projet provincial Movember pour la santé des hommes « Faire face sans perdre la face » dirigé par Gilles Tremblay, chercheur de l'Université Laval.
- Préparation et adoption de la demande de financement du RESCICQ au PSOC;
- Début de travaux sur les règlements généraux.

Conclusion

Dans les moments de doute, je pense à eux. À toutes ces femmes et ces hommes, qui, avec courage, font appel à nos services. Des personnes qui vivent une période chaotique, une obscurité temporaire, des moments intenses de souffrance et de solitude. Il suffit de les côtoyer et de les écouter pour reprendre courage et continuer.

Nous avons reçus des courriels de partout au Québec de gens en détresse demandant de l'aide, exprimant dans leurs mots toute leur tristesse et leur désarroi. Des femmes, des jeunes, des hommes âgés, tous étant paralysés par leur situation mais ayant une volonté commune de s'en sortir. Nous avons tendu la main à l'unicité de chaque personne quand cela était possible.

Jour après jour nous entendons leurs histoires, des tranches de vie intime partagées en palette d'émotions brutes, explosives, retenues, discrètes mais surtout, libératrices. Ces gens pourraient être nos sœurs, nos fils, nos mères, nos amis. Nous accueillons l'humain qui peut, pour un instant, déposer son bagage. Nous croyons en leur capacité de renouvellement, nous croyons en leur force. Ils sont une source d'inspiration, ils éclairent le sens des actions entreprises.

Nous sommes tous désireux qu'un jour, les centres de crise soient reconnus, et non seulement de façon symbolique. Nous offrons un espace différent, un espace d'humanité qui accueille jour après nuit ces gens en grande détresse. Mû par cette forte croyance, l'énergie déployée qui a permis de poser plusieurs actions cette dernière année ne pourrait exister et être constamment renouvelée sans la confiance et l'appui de tous ceux et celles œuvrant en centres de crise. Tous, les intervenants et les directeurs membres du regroupement sont les pierres d'assise d'une route quelquefois parsemée d'écueils. Mais il y a de belles réussites, et jeter un regard en arrière permet de constater tout le chemin parcouru. Et cela, sans cesser de voir l'autre dans sa souffrance et son humanité. Je me souviendrai toujours d'une jeune fille disant: "Vous m'avez sauvé la vie". Cette phrase permet à elle seule de croire que chaque action posée en vaut la peine et que d'en saisir réellement l'importance suffit à vouloir déplacer des montagnes.

Christine Deschênes, vice-présidente

Les membres

Les membres du conseil d'administration sont inscrits en orange

BAS ST-LAURENT (région 01)

- La Bouffée d'air du KRTB (Rivière-du-Loup)
- CPS et 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

Sylvie de la Boissière
Isabelle Ferland
Daniel Cossette
Christine Deschênes
Robert Dubuc

HULL / GATINEAU (région 07)

- Centre d'Aide 24/7

Nathalie Girard

LAVAL (région 13) Membre affilié

- L'Îlot, Service rég. de crise de Laval

Sylvie Picard

LANAUDIÈRE (région 14)

- Les services de crise de Lanaudière

Mireille Rabeau

LAURENTIDES (région 15) Membre affilié

- Soleil Levant

Marie-Josée Bleau

MONTÉRÉGIE (région 16)

- La Maison sous les arbres, Châteauguay
- Contact-Richelieu Yamaska, St-Hyacinthe
- Le Tournant, Valleyfield
- Le Passant, Granby
- Entr'elles, Granby
- CPS Pierre de Saurel, Sorel
- CPS Haut-Richelieu, St-Jean

Roxanne Thibault
Louis Lemay
Philippe Lelièvre
Steve Bouthillier
Sophia Cotton
Marie-Line St-Arnaud
Sylvie Béliveau

CENTRE-DU-QUÉBEC (région 17)

- La Chrysalide, Bécancour

Chantal Laneuville/
SébastienAuger



ESPACES D'HUMANITÉ