



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

Rapport d'activités

Exercice 2017-2018

Rédaction

La direction du RESICQ

Production

La «Regroupement des Services d'Intervention de Crise du Québec », mai 2018

Dans le présent document, la forme masculine est utilisée sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
MISSION DU REGROUPEMENT.....	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
COMITÉ FORMATION	6
COMITÉ REPRÉSENTATION	9
VIE ASSOCIATIVE.....	6
ASSEMBLÉE DES MEMBRES	10
CONCLUSION	12
MEMBRES DU REGROUPEMENT	13

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour,

C'est avec un grand plaisir que le conseil d'administration du RESICQ vous présente le rapport d'activités 2017-2018.

C'est soucieux de répondre aux besoins exprimés par nos membres lors d'une réflexion et l'élaboration du plan d'action que nous avons mis encore cette année l'épaule à la roue. Nous avons dû relever de nombreux défis, chacun de nous étant très occupé dans nos organisations respectives, afin d'atteindre nos objectifs.



Je tiens en ce sens, à souligner la rigueur et l'engagement des membres du conseil d'administration ; Hugues Laforce, Sylvie de la Boissière, Marie-Josée Bleau, Sophia Cotton, Alexandra Laliberté et Kathleen Giguère.

Vous constaterez à la lecture du rapport que nous avons poursuivi notre objectif de soutenir nos membres afin de maintenir des liens de partenariat et de collaboration avec les CISSS et les CIUSSS dans un contexte où nous devons négocier des ententes, du financement afin de réaliser notre mission tout en préservant notre autonomie.

Que ce soit par la refonte de nos règlements généraux, la poursuite du déploiement de la formation, le portrait des centres de crise ou la préparation du colloque des centres de crise, nous estimons que nous contribuons à développer un langage commun, une représentation concertée et rigoureuse du travail colossal des centres de crise.

Je tiens à remercier chaleureusement tous nos membres, ainsi que tous les intervenants et intervenantes pour votre dévouement auprès des personnes qui font appel à nos services.

Bonne lecture,

A handwritten signature in black ink that reads 'Roxane Thibeault'.

Roxane Thibeault
Présidente, RESICQ

MISSION DU REGROUPEMENT

Le regroupement a comme mission de regrouper, représenter et soutenir les centres d'intervention de crise du Québec. Les services d'intervention de crise sont : ligne téléphonique d'intervention et de soutien, hébergement de crise et intervention de crise dans la communauté.

Buts et Objectifs

- Concerner et mobiliser les organismes membres de la Corporation en lien avec l'offre de services des centres d'intervention de crise.
- Représenter, promouvoir et défendre les intérêts des membres de la Corporation auprès des instances concernées.
- Faire connaître les services, les pratiques et l'expertise des centres d'intervention de crise.
- Promouvoir des pratiques communautaires et alternatives en intervention de crise ayant pour fondement la primauté de la personne, la continuité, la cohérence et la qualité de l'intervention offerte par les membres.
- Enrichir les pratiques d'intervention de crise à l'aide de différents moyens tels que des formations, conférences ou autres.
- Favoriser des échanges de services, de soutien et d'information entre les membres.
- Œuvrer pour que la population du Québec ait accès à des services des centres d'intervention de crise.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le RESICQ a été administré par un conseil d'administration qui a assumé son rôle d'administrateur durant l'année. En voici sa composition :

Roxane Thibeault • Présidente

La Maison sous les arbres, Châteauguay

Sophia Cotton • Administratrice

Entr'elles, Granby

Hugues Laforce • Vice-présidente

TRACOM, Montréal

Alexandra Laliberté • Administratrice

Le Tournant, Grand Suroît, Montérégie
Ouest

Sylvie de la Boissière • Trésorière

Association IRIS, Montréal

Kathleen Giguère • Administratrice

Centre de crise de Québec, Québec

Marie-Josée Bleau • Secrétaire

Réinsertion sociale du Soleil Levant, Laurentides

Hélène Chabot,

Centre de crise La Bouffée d'air du KRTB, Rivière-du-Loup, du 1^{er} avril 2017 au 2 juin 2017

Il faut rappeler que le regroupement des services d'intervention de crise n'a pas de permanence pour son fonctionnement régulier pour mener à bien les différents dossiers. En plus de leurs fonctions régulières de directeur de leur centre respectif, leur implication a permis, encore cette année, de faire avancer l'ensemble des dossiers pour les centres de crise au Québec. Les membres du conseil d'administration sont aussi impliqués dans les différents comités de travail, notamment au niveau de la formation provinciale, du comité représentation. Sans ces nombreuses heures de travail et de dévouement, nous ne pourrions vous présenter un rapport aussi étoffé au niveau des réalisations annuelles du RESICQ.

Nombre de rencontres du conseil d'administration d'avril 2017 à mars 2018 :

Il y a eu six (6) réunions du conseil d'administration :

27 avril 2017

31 mai 2017

2 juin 2017

11 septembre 2017

15 novembre 2017

18 janvier 2018

En plus des conseils d'administration, les administrateurs s'impliquent dans des comités de travail pour faire avancer les dossiers du RESICQ.

Les comités de la corporation sont des comités créés par le conseil d'administration, suivant les besoins, pour une période et pour des buts déterminés. Ces comités traitent des objets pour lesquels ils sont formés, et relèvent du conseil d'administration, auquel ils doivent faire rapport sur demande. Les comités de travail ne sont pas décisionnels.

VIE ASSOCIATIVE

MISE EN CONTEXTE

À l'occasion d'un atelier tenu le 2 juin 2017 lors de l'assemblée, les membres du RESICQ ont précisé leurs attentes à l'endroit du CA du regroupement. À l'été et l'automne 2017, le CA a élaboré un plan d'action 2017-2018 répondant aux aspirations des membres. La mise en œuvre du plan d'action s'est effectuée par le biais des travaux menés par les sous-comités « Formation » et « Représentation » du CA. Ce plan d'action a été présenté aux membres à l'assemblée régulière du 15 novembre 2017.

Représentation

- Mieux comprendre notre situation politique actuelle et à venir.
- Embaucher un lobbyiste (s'il y a lieu).
- Portrait des CIC

Assemblée des membres

- Une formation par année aux membres.
- Colloque d'envergure.
- Développer le membership.

COMITÉ FORMATION

Objectif du comité :

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

Composition :

Roxane Thibeault • Alexandra Laliberté •
Sylvie de la Boissière

MISE EN CONTEXTE

À la demande du Regroupement des services d'intervention de crise du Québec (RESICQ), une formation de formateurs à l'intervention de crise a été mise en place 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. Cette formation est conçue 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. Également, Mme Ginette Martel du MSSS à la direction des services sociaux généraux s'est jointe à nos travaux

comme une collaboratrice à part entière. Le mandat de la demande initiale s'est élargi à la suite de l'implication financière du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de l'offre de service des services sociaux généraux.

ACTIONS RÉALISÉES

Processus d'accréditation.

Nous avons fait les démarches pour que la formation dispensée par les centres de crise soit reconnue auprès des ordres professionnels des travailleurs sociaux et des psychologues. Nous pouvons dorénavant mettre les numéros d'accréditation sur les certificats qui sont délivrés suite à la formation.

Mise à jour du document de politique et procédure pour la formation provinciale sur l'intervention de crise dans le milieu 24/7

Nous avons mis à jour le document de déploiement qui est devenu, suite à la première année d'opérationnalisation, un document de politique et procédure concernant la formation provinciale. Nous avons clarifié le lexique ainsi que les obligations des centres de crise pour nous conformer aux engagements et responsabilités que représente la formation sur l'intervention de crise.

Journée annuelle des formateurs

Le 16 juin 2017, nous avons eu notre première journée avec les formateurs accrédités afin d'échanger et maximiser les habiletés à transmettre un contenu théorique et pratique complexe de façon satisfaisante et d'être en mesure de dépasser les différents types de résistance au changement parfois exprimés par les participants. Cette journée permet également de rester fidèle au contenu andragogique déterminé et participer à son amélioration et à son actualisation. Finalement, Monique Séguin et Nadia Chawky ont présenté le bilan des formations dispensées ainsi qu'une présentation des évaluations des participants.

Formation des formateurs de la « Formation provinciale sur l'intervention de crise 24/7 ».

Afin de poursuivre le déploiement de la formation sur l'intervention de crise et maintenir la présence de formateurs dans les centres d'interventions de crise, nous avons offert une deuxième formation de formateurs. Cette formation, donnée par Monique Séguin et Nadia Chawky, a eu lieu les 28, 29 novembre et 12, 13 décembre. Huit personnes ont suivi la formation et six d'entre elles ont été accréditées.

STATISTIQUES DES FORMATIONS – RESICQ
Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

Centre de crise	Nombre de Formations données	Nombre de Participants formés
MONTRÉAL		
Le Transit	1	9
TRACOM	1	9
Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île (CCOI)	3	31
QUÉBEC		
Centre de crise de Québec (CCQ)	1	8
ESTRIE		
CPS de la Haute-Yamaska	2	13
Le Passant (Granby)	0	0
MONTÉRÉGIE		
CCPSHRR	0	0
La Maison sous les arbres (MSLA)	0	0
Le Tournant	2	15
Contact Richelieu-Yamaska	5	46
BAS SAINT-LAURENT		
Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise Bas-Saint-Laurent (CPSICBSL)	0	0
LAVAL		
L'Îlot	0	0
LAURENTIDES		
Le Soleil Levant	0	0
ABITTIBI-TEMISCAMINGUE		
Besoin d'aide 24/7 (Abitibi)	0	0
TOTAL	15	131

COMITÉ REPRÉSENTATION

OBJECTIFS DU COMITÉ

Représenter le Regroupement de façon stratégique, selon les priorités établies par le conseil d'administration, auprès des différentes instances afin de promouvoir les centres de crise, consolider le financement et favoriser un déploiement pour que la population du Québec ait accès aux services.

Représenter et défendre les intérêts des membres du RESICQ, selon les priorités établies par le conseil d'administration.

COMPOSITION DU COMITÉ

Roxane Thibeault • Alexandra Laliberté •
Hugues LaForce • Sophia Cotton

MISE EN CONTEXTE

Lors d'un atelier tenu le 1^{er} juin 2017 à l'occasion d'une assemblée régulière, les membres du RESICQ demandent au comité Représentation de poursuivre ses travaux autour des actions prioritaires suivantes : 1) promouvoir des pratiques communautaires et alternatives en intervention de crise et 2) donner l'accès à des services de crise communautaires et alternatifs de qualité dans l'ensemble des régions.

Les membres suggèrent alors des moyens de mener à bien ces travaux :

1. Mieux comprendre la situation politique actuelle et à venir
2. Embaucher un lobbyiste
3. Établir un portrait des CIC (financement, organigramme, offre de service, territoire)

ACTIONS RÉALISÉES

Des trois moyens proposés, le sous-comité choisit d'établir le portrait des centres d'intervention de crise, car il lui semble que toute représentation auprès des instances gouvernementales, qu'elle soit faite par un lobbyiste ou par les membres du comité, doive s'appuyer sur des données à jour concernant les membres du RESICQ et leur offre de service.

Portrait des centres d'intervention de crise

À l'automne 2017, le conseil d'administration du RESICQ met sous contrat M. Pierre Pichette afin qu'il élabore, avec le soutien du comité Représentation, un questionnaire permettant d'établir ce portrait. Des rencontres en face à face et un suivi téléphonique régulier permettent de valider le format et le contenu du questionnaire.

La première partie du questionnaire se consacre à la cueillette d'informations sur les conditions de travail et la structure administrative et organisationnelle des centres d'intervention de crise. La seconde vise à répertorier les services de crise dispensés par les membres et à déterminer si la structure administrative et organisationnelle mise en place et les services offerts rencontrent les objectifs et les standards fixés pour

l'accessibilité, la qualité, la continuité, l'efficacité et l'efficience des services d'intervention de crise, tels qu'ils sont décrits dans la Fiche 3 - Intervention de crise dans le milieu 24/7 de l'Offre de service des Services sociaux généraux (MSSS, 2003).

En décembre 2017, tous les membres du RESICQ reçoivent par courriel le questionnaire. Cet envoi est suivi d'entretiens téléphoniques structurés avec la plupart des 19 membres sur 21 ayant répondu au questionnaire.

Au cours de l'assemblée régulière du 22 février 2018, le comité présente aux membres une version préliminaire du portrait. Les membres apprécient le travail accompli, mais ils sont d'avis que des précisions doivent être apportées afin que ce portrait soit encore plus fidèle. Une relance auprès des membres est prévue au printemps 2018. Une fois, la version finale du portrait disponible, le document présentant l'offre de services du RESICQ pourra être actualisé et servir d'appui pour toute représentation à mener auprès des instances gouvernementales.

ASSEMBLÉE DES MEMBRES

Le RESICQ regroupe **20 membres** réguliers et un membre affilié offrant des services d'intervention de crise sur la majorité des territoires de la province de Québec.

Il y a eu cinq (5) assemblées des membres dont

- 3 assemblées régulières, le 1^{er} - 2 juin 2017, le 16 novembre 2017 et le 22 février 2018 ;
- 1 assemblée générale annuelle le 2 juin 2017, et
- 1 assemblée générale spéciale le 22 février 2018.

Les sujets suivants ont été abordés en assemblée des membres afin de pouvoir échanger sur nos réalités respectives et promouvoir des pratiques communautaires et alternatives en intervention de crise :

Assemblée régulière des membres du 1er au 2 juin 2017

- Atelier portant sur les relations de travail animé par M. Ghyslain Vermette, CRHA, consultant relations du travail-négociation. Monsieur Vermette nous a offert une journée de formation, séparée en deux parties, soit Les Mesures correctives (durée : 3h) et Le Harcèlement psychologique (durée : 3 h).
- Bilan de l'année 2016-2017 et priorisation des stratégies d'action de l'année 2017-2018.

Assemblée régulière des membres du 16 novembre 2017

- Tour des régions : Notre tradition est de débiter chaque assemblée des membres (générale ou régulière) par un tour de table sur les préoccupations régionales ou locales des centres de crise. Cela permet une mise en commun très riche de l'état de situation pour chaque territoire et donne une vision plus juste de la situation générale des services de crise au Québec. Plusieurs solutions émergent aussi des échanges pour partager expertises et expériences mutuelles, ce qui crée une solidarité importante, une des richesses indéniables de notre regroupement.

- Une présentation du plan d'action du CA a été faite à partir des attentes exprimées par les membres le 2 juin 2017.

Assemblée générale spéciale du 22 février 2018

- Adoption des modifications aux règlements généraux

Assemblée régulière des membres du 22 février 2018

- Tour des régions
- Portrait des centres de crise du Québec : présentation des données préliminaires

COMMUNICATION

Par les médias sociaux Facebook et le site web du regroupement, nous avons atteint **89,396 personnes**.

Application mobile pour les personnes en détresse

L'application Crise permet d'obtenir de l'information ou encore des numéros de téléphone afin de contacter un intervenant rapidement.



Site Web

Le site a été principalement trouvé par la recherche sur le web, soit **31, 681 individus**.

Il est intéressant de constater que le visiteur passe en moyenne 3 minutes sur le site WEB.

Seulement pour la page d'accueil, il y **19,254 vues**.

Dans une proportion de 56 %, la recherche a été faite à partir d'un ordinateur contre 36 % par le biais d'un téléphone mobile.

Page Facebook



Le regroupement enregistre 2043 abonnés à la page Facebook

39,276 utilisateurs atteints par la page Facebook dans l'année.

95 partages de nos publications.

2,070 Mentions J'aime sur nos pages.

CONCLUSION

Les enjeux et les défis de chacun de nos membres sont nombreux et multiples. Nous pouvons penser, par exemple, au recrutement de nos intervenants dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, à l'organisation quotidienne de nos services, au maintien et au développement de la qualité des services offerts, à la recherche d'un financement adéquat...

Afin d'accompagner l'ensemble de ses membres à faire face à ces enjeux et défis, le conseil d'administration du RESICQ s'est appliqué avec énergie, constance et rigueur à réaliser le plan d'action élaboré en fonction des besoins exprimés lors de l'assemblée générale de l'an dernier.

En terminant, cette année le thème de la Semaine nationale de la santé mentale était : *agir pour donner du sens*. Nous trouvons ce thème particulièrement approprié, car c'est ce que nous faisons chaque jour en intervenant auprès des gens en grande vulnérabilité, et ce depuis plus de trente ans !

Nous nous adressons ici à tous les intervenants et intervenantes. Chaque jour où vous intervenez, vous permettez à ces personnes en détresse de trouver un sens dans l'ici et maintenant offrant ainsi à ces derniers la possibilité de se tourner vers l'avenir avec davantage de confiance. Chaque jour vous donnez le meilleur de vous-même, tantôt en équipe, tantôt en solo.

Donc, **MERCI** à tous pour la différence que vous faites !

MEMBRES DU REGROUPEMENT

Les centres de crise du Québec membres du regroupement sont des organismes communautaires à but non lucratif de première ligne qui offrent des services gratuits spécialisés en intervention de crise, et ce, 24 heures par jour, 7 jours sur 7.



MONTRÉAL

Association IRIS ● Nord
Centre l'Autre Maison ● Sud-Ouest
Le Transit ● Centre-ville
Tracom ● Centre-Ouest
Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île ● Ouest

OUTAOUAIS

Centre d'aide 24/7 ● Hull-Gatineau

QUÉBEC

Centre de crise de Québec

ESTRIE

Le Passant (pour hommes) ● Granby
Entr'elles (pour femmes) ● Granby

MONTÉRÉGIE

La Maison sous les Arbres ● Châteauguay
Contact Richelieu-Yamaska ● St-Hyacinthe
Le Tournant ● Vallée du Haut St-Laurent
La Traversée ● Sorel-Tracy
Centre de crise et prévention du suicide
du Haut-Richelieu Rouville ● St-Jean-sur-Richelieu

BAS ST-LAURENT

La Bouffée d'Air du KRTB ● Rivière-du-Loup
Centre de prévention du suicide et d'intervention
de crise du Bas Saint-Laurent ● Rimouski

LANAUDIÈRE

Les Services de crise de Lanaudière ● Repentigny et Rawdon

CENTRE-DU-QUÉBEC

La Chrysalide ● Bécancour

LAVAL

L'îlot - Service régional de crise de Laval

LAURENTIDES

Soleil Levant ● Sainte-Thérèse

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (membre affilié)

Besoin d'aide 24/7 ● Malarctic