



Quand tout bascule !

CENTRE D'AIDE 24/7

RAPPORT ANNUEL 2010-2011



REDACTION

Nathalie Girard

CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Nathalie Girard et Annie Lajeunesse

CO-REDACTION

Annie Lajeunesse

REVISION

Lynda Clouâtre, Annie Lajeunesse, Nathalie Girard,
Gina Paquette, Natalie Patry et Carole-Anne Raby

IMPRESSION

Imprimerie DuProgrès, inc.

(www.duprogres.ca)

Le genre masculin utilisé dans ce document
désigne aussi bien les femmes que les hommes.

La reproduction partielle ou complète du document
est permise à condition d'en mentionner la source.

Rédigé en juin 2011

Présenté à l'Assemblée générale annuelle du 21 juin 2011

Table des matières

L'identité du Centre d'aide 24/7	4
Mot la directrice générale et du président du conseil d'administration	4
Organigramme	7
Les membres du conseil d'administration	8
Les membres de la corporation	9
Mission, philosophie et objectifs	10
Comité internes et externes	13
Les services d'intervention en situation de crise	15
Mot de la coordonnatrice des services à la personne	15
Mot de la superviseure clinique	17
Un aperçu de la gamme de services de crise	18
Profil statistique des personnes en besoin	20
<i>Avant-propos</i>	21
<i>Les personnes en besoin et les demandes d'aide</i>	22
<i>Les problématiques les plus rencontrées</i>	28
<i>Les services rendus</i>	30
<i>Les partenaires du Centre d'Aide 24/7</i>	34
Le service régional de la prévention du suicide	35
Mot de la coordonnatrice régionale de la prévention du suicide	35
Les objectifs du service de la prévention du suicide	36
Les réalisations par objectif	37
Liste des formations	43
Tableaux	44
Bibliographie	45

L'IDENTITÉ DU CENTRE D'AIDE 24/7

« *LA SITUATION DE CRISE COMMANDE UNE INTERVENTION
IMMEDIATE ET DE PROXIMITE A TOUTE HEURE!* »

- Nathalie Girard et Mark Bordeleau

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration, nous vous souhaitons la bienvenue à cette 24^{ième} assemblée générale annuelle du Centre d'aide 24/7. C'est avec grand plaisir que nous vous présentons les réalisations de l'année 2010-2011.

Cette année, le Conseil d'administration a maintenu les quatre axes d'actions prioritaires de 2009-2010, soit : le positionnement du Centre de crise dans l'organisation de services, la consolidation de l'équipe, l'amélioration des infrastructures/moyens technologiques et l'arrimage de notre comptabilité avec la reddition de compte.

Les membres du Conseil d'administration ont participé : à la préparation de levée de fonds, à la rétention et à la mobilisation du personnel, à la gestion des dossiers administratifs, au dossier de l'équité salariale, au projet d'informatisation, à la recherche sur la typologie de la crise avec l'Université du Québec en Outaouais et à l'orientation des ententes de services avec le réseau. De plus, certains membres ont participé à un stage d'observation des services d'intervention de crise au Centre d'aide 24/7.

La présence des administrateurs et des membres de l'équipe aux différents comités de travail internes et externes ont demandé un apport considérable, voir page 13 et 14. L'année qui vient de passer a nécessité la mobilisation de toutes les énergies, merci aux membres administrateurs et au personnel qui ont contribué à l'avancement du Centre d'aide 24/7.

Malheureusement encore cette année, nous avons été particulièrement touchés par la pénurie de main d'œuvre et la mobilité des employés cadres et syndiqués. Les difficultés à recruter et à fidéliser le personnel du Centre de crise amène des conséquences lourdes et bien réelles relative au maintien de l'accessibilité, de la continuité et de la qualité des service de première ligne.

Une démarche a été entreprise concernant l'attraction et la rétention du personnel avec la firme MCE Conseils qui devrait pouvoir nous aider à orienter nos actions pour la prochaine année.

Outre les difficultés d'attraction et de rétention du personnel, il s'agit d'un investissement onéreux en temps et en argent mais combien nécessaire afin de maintenir un niveau de qualité d'intervention auprès d'une clientèle fragilisée. Malgré ces difficultés, nous avons desservit 3 887 personnes et répondu à 13 753 demandes d'aide.

De plus, soucieux de répondre aux besoins de la personne qui souffre, le Centre d'aide 24/7 a déposé en 2009, une offre de services de crise adaptée pour le milieu urbain et ruraux. Suite aux recommandations du rapport du coroner Pineault et à la demande de notre bailleur de fonds, le Centre a déposé un estimé, en février 2011, des coûts relatifs à la mise en place d'une couverture de services téléphoniques d'intervention de crise, le tout chiffré en terme d'équité avec le réseau. Pour l'instant, nos offres n'ont trouvé ni réponse, ni commentaires.

Pour la prochaine année, nous devons poursuivre nos réflexions et nos actions afin de trouver écho à nos demandes et diminuer la précarité de la situation des services de crise au Centre d'aide 24/7. Une consolidation des équipes et des services de crise s'impose et il devient urgent d'agir pour une meilleure dispensation 365 jours par année de la gamme de services en situation de crise.

En plus des nombreux défis qui nous attendent, l'année 2012 marquera les 25 ans du Centre d'aide 24/7. C'est un rendez-vous !

En terminant, nous voulons remercier chaleureusement nos partenaires pour leur implication et leur confiance année après année. Un merci spécial, à ceux et à celles qui nous confient leur souffrance, vous êtes notre raison d'être et le carburant qui nous pousse à continuer !

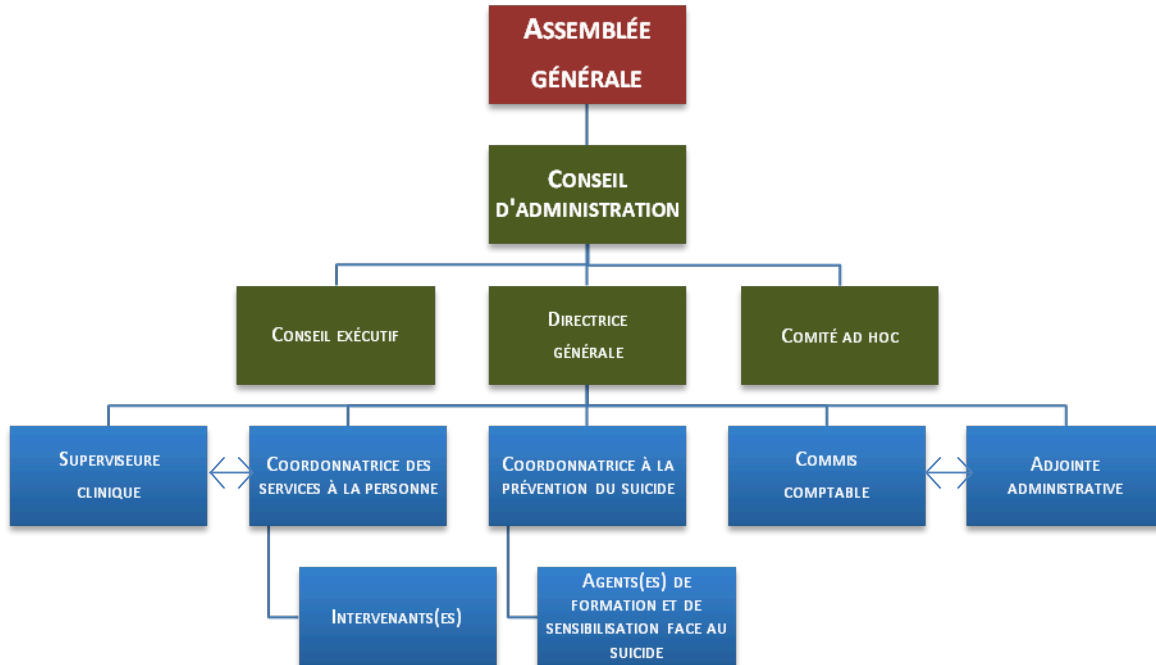
Merci à tous les employés qui croient et se dévouent à la cause du Centre d'aide 24/7, ensemble nous faisons une différence !

Nathalie Girard
Directrice générale

Mark Bordeleau
Président du Conseil d'administration

ORGANIGRAMME

(Au 31 mars 2011)



LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conseil exécutif

Bordeleau, Mark – Président

Verreault, Roger – Vice-président

Mottard, Benoit – Secrétaire/trésorier

Administrateurs

Aimé, Annie

Asselin, François

Cholette-Lacasse, Isabelle

Cousineau, Pierre

Grégoire, Jean-Yves

Robichaud, Jean-Bernard

LES MEMBRES DE LA CORPORATION

Aimé, Annie

Guérin, Suzanne

Bordeleau, Mark

Jamieson, Mélanie

Brisebois, Catherine

Lajeunesse, Annie

B.Riberdy, Julien

Leclair, Karine

Clouâtre, Lynda

Mottard, Benoit

Côté, Dorianne

Paquet-Savard, Joëlle

Cotton, Karine

Patry, Natalie

Cousineau, Pierre

Poulin, Sandrine

Dauray, Ginette

Raby, Carole-Anne

Drolet, Simon

Robichaud, Jean-Bernard

Faucher, Christine

St-Pierre, Danièle

Gervais, Karolann

Thibault, Julie

Girard, Nathalie

Verreault, Roger

Grégoire, Jean-Yves

Williams, Marie-Josée

MISSION, PHILOSOPHIE ET OBJECTIFS

Le Centre d'aide 24/7 est un organisme communautaire à but non lucratif implanté dans sa communauté depuis 24 ans. Le Centre offre une aide gratuite et confidentielle 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

SA MISSION

Le Centre offre aux personnes et à leurs proches qui vivent une situation de crise et de détresse, des services d'accueil, d'aide, de soutien et d'accompagnement visant à désamorcer la crise et à amorcer un processus de résolution de problème et ce, en se fondant sur une approche communautaire qui vise le maintien ou le retour de la personne dans son milieu de vie naturel.

*LES SERVICES D'INTERVENTION DE CRISE **

- Intervention téléphonique
- Intervention individuelle
- Intervention de groupe (choc post-traumatique)
- Service mobile d'urgence
- Accompagnement
- Hébergement à court terme
- Suivi de crise à court terme
- Références vers le réseau

* La gamme de services de crise du Centre d'aide 24/7 est disponible, en tout temps, pour le territoire de Gatineau. À la fermeture des centres de santé et des services sociaux (soirs, nuits, fins de semaine et congés fériés) le Centre dessert les territoires des Collines, de Papineau et la Vallée de la Gatineau.

LES PROTOCOLES AVEC LES PARTENAIRES DU RÉSEAU

- Intervention et formation au Centre de détention de Hull
- Intervention sur les lieux du Casino du Lac Leamy
- Intervention téléphonique régionale, ligne 1.866.APPELLE (1.866.277.3553)
- Hommes victimes d'agression sexuelle
- Service d'hébergement justice et santé mentale

LES SERVICES DE LA PRÉVENTION DU SUICIDE

- Atelier d'information
- Formation à l'intervention de crise
- Coordination de la Semaine de la promotion de la vie et de la prévention du suicide
- Séance de sensibilisation en prévention du suicide
- Atelier de gestion de crise personnelle
- Élaboration et rédaction de plans d'action en situation de crise

LE CENTRE D'AIDE 24/7 EST MEMBRE DE...

- Association québécoise de prévention du suicide (AQPS)
- La Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais (TROCAO)
- Regroupement des organismes communautaires en santé mentale de l'Outaouais (ROCSMO)
- Regroupement des services communautaires d'intervention de crise du Québec (RESCICQ)

LA PHILOSOPHIE DU CENTRE D'AIDE 24/7

NOUS CROYONS HUMBLEMENT :

- Qu'une situation de crise peut représenter une opportunité de changement, un tremplin vers le mieux-être de la personne;
- Que le bien-être de la personne en détresse doit être au centre de nos activités;

- Que la personne en détresse possède un potentiel de changement, un pouvoir de remédier à sa situation et qu'elle est responsable de son bien-être;
- Que la personne en détresse doit être accueillie sans préjugé, peu importe sa perception, sa situation et son cheminement;
- Que la relation d'aide qui s'installe entre un intervenant et la personne ou son entourage en est une librement consentie et qui favorise l'échange;
- Que les valeurs qui soutiennent nos actions sont principalement imprégnées de justice sociale, de solidarité et d'égalité entre les hommes et les femmes;

OBJECTIFS DE L'ORGANISME

- Offrir des services d'intervention de première ligne en matière de crise, accessibles 24 heures sur 24;
- Offrir des solutions alternatives au modèle médical en utilisant une approche globale, centrée sur la personne;
- Apporter un soutien aux partenaires du réseau en matière de crise et de détresse;
- Sensibiliser et éduquer la population et les partenaires du réseau en matière de crise et de détresse;
- Travailler en concertation avec le réseau naturel et professionnel;
- Détenir le leadership en matière de crise pour la région de l'Outaouais;
- Offrir des services de prévention du suicide et de formation.

COMITÉ INTERNES ET EXTERNES 2010-2011

Comités internes :

- Comité des horaires de travail;
- Comité levée de fonds;
- Comité relation de travail (CRT);
- Comité statistiques et informatisations;
- Mise en place du projet pilote des chefs d'équipe;
- Réunions de gestion;
- Réunions d'équipe;
- Rencontres et réunions avec la firme MCE Conseils¹
- Rencontres avec l'équipe du soutien communautaire au service de Police de Gatineau

Comité externes :

- Comité colloque de la prévention du suicide;
- Comité urbain et régional pour les situations reliées aux agressions sexuelles;
- Comité guichet d'accès au Centre de santé et des services sociaux de Gatineau;
- Comité local des Collines pour la révision des ententes de crise;
- Comité de la semaine promotion de la vie et prévention du suicide;
- Comité l'Outaouais Ô Masculin;
- Comité première ligne;
- Comité prévention du suicide avec le Centre de détention de Gatineau;
- Comité provincial pour le jeu pathologique;
- Comité régional de soutien à l'implantation des sentinelles;
- Comité régional en santé mentale adulte;

¹ Démarche possible grâce à la participation financière d'Emploi Québec et de la Confédération des syndicats nationaux (CSN).

- Élaboration d'entente de services avec le Centre hospitalier Pierre-Janet pour les personnes faisant partie du suivi intensif;
(La finalité du protocole devrait voir le jour au courant de l'année 2011.)
- Projets cliniques en santé mentale;
- Regroupement des organismes communautaires en santé mentale de l'Outaouais (ROCSMO);
(La directrice siège à titre de vice-présidente.)
- Regroupement des services communautaires d'intervention de crise au Québec (RESCICQ);
- Révision du protocole d'intervention en situation de crise du Centre Jellinek;
(Une entente de collaboration devrait prendre forme dans la prochaine année.)
- Révision des ententes de crise avec le Centre de santé et des services sociaux de Gatineau;
- Sous-comité communication du réseau d'implantation des sentinelles;
- Sous-comité du suivi (*Loi P-38.001*²);
- Table santé mentale adulte (clinique).

Le partenariat étant une valeur précieuse à nos yeux, il nous permet de poursuivre nos objectifs et de mener à terme un nombre croissant d'interventions et d'activités au sein du réseau d'aide. Merci à vous tous de participer au mieux-être d'une collectivité!

² *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (L.R.Q.c. P-38.001).*

LES SERVICES D'INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE

MOT DE LA COORDONNATRICE DES SERVICE À LA PERSONNE

L'intervention en situation de crise au Centre d'aide 24/7 est un travail passionnant composé de périodes intenses, de période d'accalmie, de situations de crises diverses et de travail en partenariat avec le réseau de la santé et des services sociaux. Ce travail est enrichissant pour l'ensemble des employés et par notre gamme de services, il permet une grande créativité aux intervenants. Maintenir cette gamme de service en situation de crise, année après année, nous demande trois composantes primordiales;

Il faut des intervenants. Des intervenants qualifiés en intervention de crises, passionnés, ayant un grand sens de l'écoute. Des intervenants qui au fil des jours deviennent une équipe ayant une capacité d'adaptation étonnante.

Il faut des partenaires. Des partenaires qui croient dans les services du Centre d'aide 24/7 et qui travaillent de pair avec les intervenants pour le bien-être des personnes en besoin.

Il faut une équipe de gestion. Une équipe de gestion offrant un soutien et un encadrement à ses intervenants. Une équipe passionnée qui croit au mandat du Centre d'aide 24/7 et qui prend des décisions, parfois discutées, mais toujours dans l'optique de maintenir des services de qualité pour la population de l'Outaouais.

Finalement, c'est grâce à tous ces gens passionnés gravitant autour du Centre d'aide 24/7 que nous avons su faire face à de nombreux défis cette année;

- La mise en place d'un projet pilote « Chef d'équipe »
- La création d'un programme informatique

- Les réunions d'équipe obligatoires pour l'ensemble des employés
- La création d'un comité de travail sur les horaires de travail
- La reprise du comité régional 1^{ère} ligne
- La solidification de la formation et de l'encadrement des nouveaux employés
- Etc.

Pour l'ensemble des employés du Centre d'aide 24/7, l'année 2010-2011 fût chargée de travail, de projet, de nouvelles idées à travailler pour la prochaine année, mais elle fût également chargée d'entraide. Je profite donc de cette fin d'année pour remercier spécialement l'équipe d'intervention, qui 7 jours par semaine 24 heures par jour dispense des services d'intervention de crise à la population de l'Outaouais. Cette équipe est actuellement composée de Jacynthe, Ginette, Isabelle, Julie, Christine, Karine L., Caroline, Sophie B., Karolann, Karine C., Stéphanie G., Marie-Pier, Jessica, Annie, Alexandra, Kim, Krystal, Arianne, Sébastien, Yan, Jonathan, Sophie D., Érica, et Stéphanie M.

Merci, Mesdames, Messieurs, il me fait plaisir de travailler à vos côtés.

Lynda Clouâtre
Coordonnatrice des services à la personne

MOT DE LA SUPERVISEURE CLINIQUE

Le rôle de superviseure clinique au Centre d'aide 24/7 consiste à soutenir les intervenants de crise dans un processus de développement professionnel continu et ce pour atteindre les hauts standards de qualité des services de crise.

La mise en place d'un programme de supervision facilite le processus d'apprentissage, le suivi et le soutien afin d'atteindre les objectifs. Dès mon arrivée, j'ai donc priorisé les rencontres individuelles avec tous les employés. Ces rencontres m'ont permises de connaître les intervenants, d'identifier les préoccupations et de saisir leurs besoins. Nous avons donc fixés des objectifs individuels et de groupe afin d'améliorer l'entraide et les savoirs (savoir, savoir-faire, savoir-dire, savoir-être) en matière d'intervention de crise.

Le partage de connaissances est primordial dans un contexte où le stress, la complexité des situations commandent une concertation et une implication de toute une équipe. Le soutien est l'une des clés au bien être des employés travaillant en situation de crise. Un calendrier de rencontres individuelles et de groupe a été élaboré afin de faciliter les échanges, le partage et maintenir une cohésion d'équipe. Lors de ces rencontres, j'ai pu constater une équipe engagée qui croit au Centre d'aide 24/7!

Le travail réalisé comme superviseure clinique est colossal dans un milieu où la mouvance de son personnel est élevée. J'ose espérer que les moyens déployés tout au long de l'année, seront faciliter le soutien mutuel et contribuer à maintenir l'expertise au sein de notre organisation. C'est ensemble que nous y arriverons!

Merci à nos partenaires et aux personnes en besoin qui croient en nos compétences et qui chaque jour nous font confiance. C'est d'ailleurs la pierre angulaire de notre raison d'être et c'est pour eux que nous tenons à toujours nous améliorer.

Bonne continuité !

Natalie Patry
Superviseure clinique

UN APERÇU DE LA GAMME DE SERVICES DE CRISE

ACCUEIL	SERVICES ³	RÉSULTATS	SUIVIS
<p style="text-align: center;"><i>Téléphonique</i></p> <p>(819) 595-9999 1(866) APPELLE 1(866) 277-3553</p> <p style="text-align: center;"><i>En personne</i></p> <p>avec ou sans rendez-vous au 19, rue Caron, Gatineau.</p>	Intervention téléphonique	Maintien en milieu naturel	Références
	Hébergement de crise court terme		
	Accompagnement		
	Concertation partenaires	Prise en charge dans le réseau naturel	Ententes diverses
	Déplacement suite à une demande d'hébergement	Prise en charge dans le réseau communautaire	Suivis à court terme
	Déplacement d'urgence		
	Estimation de l'état mentale (<i>P-38.001</i>)	Prise en charge par le réseau professionnel	Relances
	Requête pour évaluation psychiatrique		Rendez-vous
	Intervention post-traumatique		Plans de service individualisé (PSI)
Information et Référence			

Ces services sont offerts vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine et trois-cent soixante-cinq (365) jours par année.

³ L'offre de services varie en fonction des territoires desservis dans la région de l'Outaouais, page 10.

Hébergement de crise à court terme

Priorisation des besoins et soutien dans une démarche de résolution de problème.

Durée de séjour (0 à 5 jours), 4 lits disponibles.

Service mobile d'urgence, déplacement dans la communauté

Ce service nous permet d'être présent dans la communauté, où la souffrance se vit. Les déplacements sont effectués dans le milieu naturel, dans les endroits publics et chez nos partenaires du réseau.

Service d'accompagnement

Le service est offert afin de soutenir la personne dans le processus d'aide et de prévenir une situation qui risque d'aggraver la santé mentale ou physique.

Suivi à la crise en personne ou par téléphone

Lors d'un hébergement au Centre, suite à une intervention auprès de personnes à risque élevé de suicide ou risque de détérioration de la santé mentale ou physique nous communiquons avec la personne pour faire un suivi sur l'état de la situation et ajuster le plan d'action avec la personne en besoin. Transmission d'information lorsqu'une situation de crise provient d'un territoire afin que le Centre de santé et des services sociaux prenne la relève des suites d'intervention.

Service de références

Ce service permet d'aiguiller et référer les personnes en besoin dans le réseau de services.

PROFIL STATISTIQUE DES PERSONNES EN BESOIN

AVANT-PROPOS

Le rapport d'activité est un moyen privilégié permettant de démontrer l'apport du Centre d'aide 24/7 dans la communauté. Les données statistiques, nous fournissent une banque importante d'information précisant le rôle central que joue le Centre d'aide 24/7 auprès de la personne en besoin, de son entourage ainsi qu'à ses partenaires et ce, en tout temps. La réalisation de ce rapport est rendu possible grâce aux employés qui compilent quotidiennement les données statistiques tout au long de l'année, merci !

Le projet d'informatisation du Centre d'aide 24/7 est présentement en cours et prendra assise au cours de l'année 2011. L'implantation d'un nouveau programme de statistiques, adapté à la réalité du travail effectué au Centre, devrait augmenter significativement la précision et la quantité d'information obtenu jusqu'à ce jour. La rigueur et l'exactitude des données permettra des rapports plus détaillés et substantiels qui contribuera à parfaire nos connaissances et nos pratiques en regard des services que nous offrons.

Considérant, que nos instruments de collecte de données présentent certaines limites et certaines erreurs de structure, il serait imprudent de récupérer les données de ce rapport pour commenter ou expliquer des phénomènes cliniques, compte-tenu qu'elles n'ont pas toutes une valeur scientifiquement éprouvée et qu'elles n'ont pas toutes été comparées aux données récentes de la littérature scientifique. Nous invitons donc le lecteur à une certaine prudence quant à leurs interprétations.

LES PERSONNES EN BESOIN ET LES DEMANDES D'AIDE

Au cours de l'année 2010-2011, ce sont 3 887 personnes distinctes qui ont demandé de l'aide de première ligne au Centre d'aide 24/7, ce qui représente une augmentation de 27,1% par rapport à l'an dernier. De ce nombre, 2 496 personnes (64,2 % du total) établissaient un premier contact avec nos services, une augmentation de 14,2 % comparativement à l'année précédente. Ces 3 887 personnes ont adressé 13 753 demandes d'aide au Centre, ce qui représente 3,5 demandes d'aide par personne. Voici un tableau comparatif du nombre de personnes et de demandes d'aide reçues au Centre au cours des trois dernières années

Tableau 1 : Nombre de personnes et de demandes d'aide par année

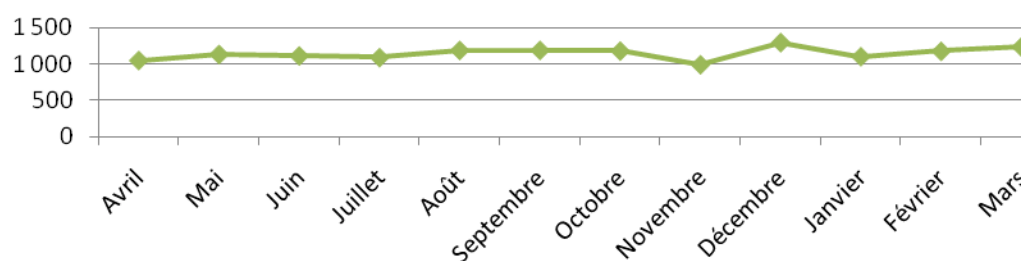
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Personnes en besoin	3 404	3 058	3 887
Demandes d'aide	11 380	13 800	13 753

Si nous observons une augmentation du nombre de personnes qui font appel au Centre, nous pouvons constater une légère baisse des demandes d'aide adressées pour l'année 2010-2011.⁴

Les demandes d'aide au fil des mois de l'année

Les mois de décembre 2010 et de mars 2011 sont les mois où nous remarquons une augmentation des demandes d'aide adressées au Centre d'aide 24/7. À l'opposé, les mois d'avril et de novembre 2010 ont été les moins achalandés. Si nous comparons le tableau présenté plus bas, aux dernières années, il nous est difficile d'identifier des mois atypiques de hausse de demandes d'aide. Cependant, nous pouvons observer une constance du nombre de demandes d'aide reçues tout au long de l'année.

Tableau 2 : Nombre de demandes d'aide au fil des mois de l'année 2010-2011

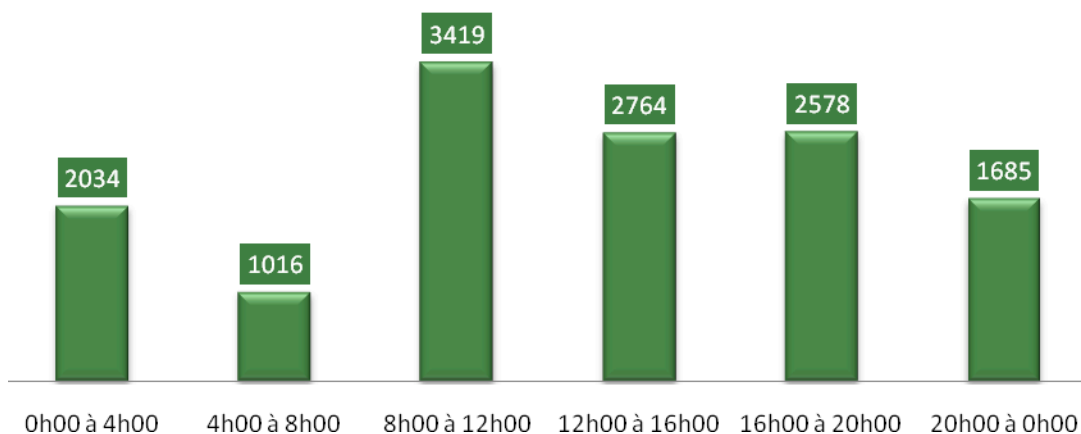


⁴ Le Centre d'aide 24/7 dispose de deux lignes téléphoniques d'intervention de crise dédiées à la population 819.595.9999 et 1.866.APPELLE.

Les demandes d'aide au fil des heures

Même si le nombre de demandes d'aide des personnes en besoin semble plus important entre 16h et 4h, le Centre reçoit un nombre très important de demandes en provenance des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, notamment entre 8h et 12h, en semaine. Ces concertations visent à assurer l'arrimage de nos services avec ceux du réseau de la santé et des services sociaux, et ce auprès de différents partenaires. C'est ce qui explique, en grande partie, les résultats du Tableau 3.

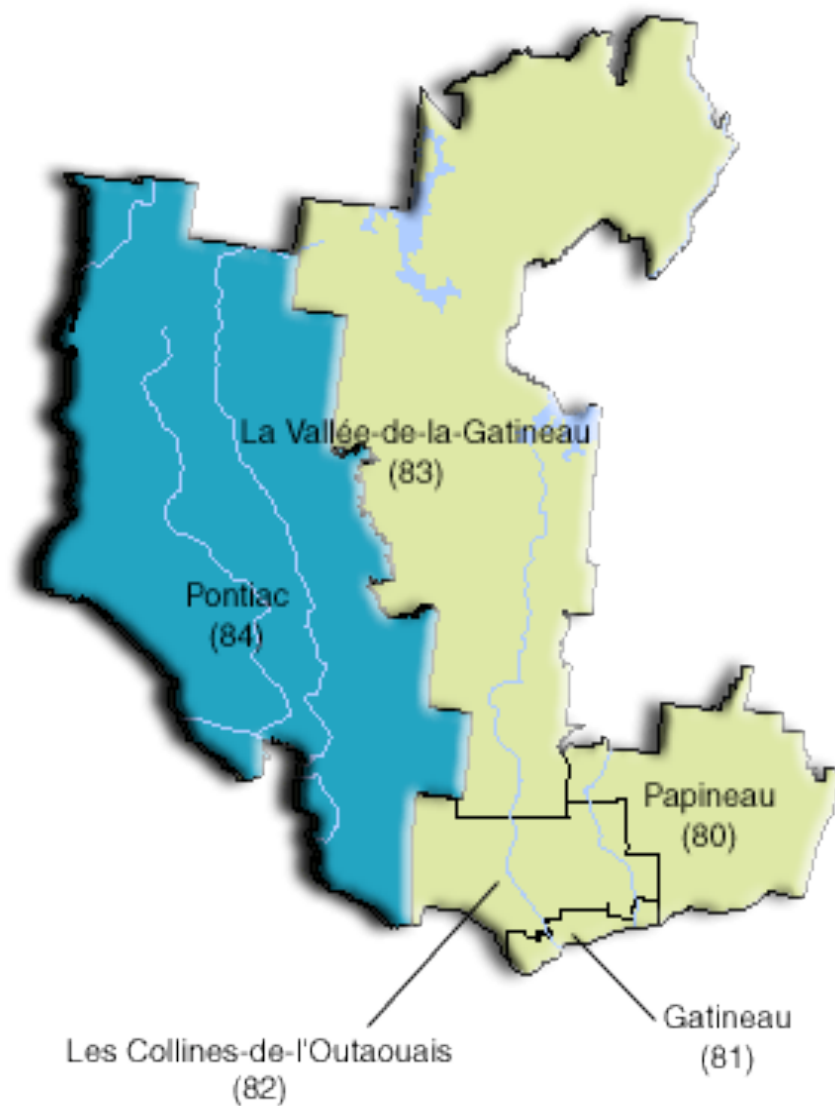
Tableau 3 : Nombre de demandes d'aide au fil des heures



Quoi qu'il en soit, il apparaît clairement que la période de 4h à 8h du matin est la moins achalandée, en moyenne. L'amplitude est par contre très élevée, ce qui signifie que certaines périodes du mois affichent un taux d'achalandage supérieur et parfois critique, alors que d'autres périodes affichent un taux d'achalandage plus modéré.

Les demandes d'aide par territoire

Le Centre d'aide 24/7 reçoit les demandes d'aide provenant des cinq territoires de la région de l'Outaouais : Gatineau, Des Collines, Papineau, Pontiac et Vallée de la Gatineau. La population de l'Outaouais compte 363 638 habitants (2010).⁵



⁵ Source : Institut de la statistique du Québec, Gouvernement du Québec, 2011.

Les Collines-de-l'Outaouais		La Vallée-de-la-Gatineau	
Superficie en terre ferme (2010)	2 032,6 km2	Superficie en terre ferme (2010)	12 374,8 km2
Densité de population (2010)	22,4 hab./km2	Densité de population (2010)	1,7 hab./km2
Population totale (2010)	45 498 hab.	Population totale (2010)	20 621 hab.
0-14 ans	8 418 hab.	0-14 ans	2 703 hab.
15-24 ans	5 658 hab.	15-24 ans	2 479 hab.
25-44 ans	12 394 hab.	25-44 ans	4 212 hab.
45-64 ans	14 759 hab.	45-64 ans	7 432 hab.
65 ans et plus	4 269 hab.	65 ans et plus	3 795 hab.

Papineau		Gatineau	
Superficie en terre ferme (2010)	2 926,9 km2	Superficie en terre ferme (2010)	345,4 km2
Densité de population (2010)	7,6 hab./km2	Densité de population (2010)	755,1 hab./km2
Population totale (2010)	22 386 hab.	Population totale (2010)	260 809 hab.
0-14 ans	2 944 hab.	0-14 ans	43 850 hab.
15-24 ans	2 022 hab.	15-24 ans	36 778 hab.
25-44 ans	4 425 hab.	25-44 ans	75 778 hab.
45-64 ans	8 225 hab.	45-64 ans	74 895 hab.
65 ans et plus	4 790 hab.	65 ans et plus	29 508 hab.

Pontiac	
Superficie en terre ferme (2010)	12 824,1 km2
Densité de population (2010)	1,1 hab./km2
Population totale (2010)	14 324 hab.
0-14 ans	2 132 hab.
15-24 ans	1 679 hab.
25-44 ans	2 777 hab.
45-64 ans	5 020 hab.
65 ans et plus	2716 hab.

Outaouais		Le Québec	
Superficie en terre ferme (2010)	30 503,8 km2	Superficie en terre ferme (2010)	1 312 126,4 km2
Densité de population (2010)	1,9 hab./km2	Densité de population (2010)	6,0 hab./km2
Population totale (2010)	363 638 hab.	Population totale (2010)	7 907 375 hab.
0-14 ans	60 047 hab.	0-14 ans	1 236 717 hab.
15-24 ans	48 596 hab.	15-24 ans	996 519 hab.
25-44 ans	99 586 hab.	25-44 ans	2 132 085 hab.
45-64 ans	110 531 hab.	45-64 ans	2 330 465 hab.
65 ans et plus	45 078 hab.	65 ans et plus	1 211 589 hab.
Perspectives démographiques (variation 2031/2006)	23,7 %	Perspectives démographiques (variation 2031/2006)	15,8 %
Emplois (mai 2011) ¹	192,1 k	Emplois (mai 2011) ¹	3 962,3 k
Taux d'activité (mai 2011) ¹	68,0 %	Taux d'activité (mai 2011) ¹	65,4 %
Taux d'emploi (mai 2011) ¹	63,0 %	Taux d'emploi (mai 2011) ¹	60,4 %
Taux de chômage (mai 2011) ¹	7,4 %	Taux de chômage (mai 2011) ¹	7,6 %
Revenu disponible par habitant (2009)	26 104 \$	Revenu disponible par habitant (2009)	26 031 \$
PIB aux prix de base (2009)	10 387,2 M\$	PIB aux prix de base (2009)	283 101,0 M\$
Dépenses en immobilisation (2011)	2 043 M\$	Dépenses en immobilisation (2011)	66 563 M\$
Exportations de marchandises (2007)	551,3 M\$	Exportations de marchandises (2007)	70 763,1 M\$
Nombre d'établissement manufacturiers (2008)	253	Nombre d'établissement manufacturiers (2008)	21 860
1. Désaisonnalisés en moyennes mobiles de trois mois		1. Désaisonnalisés en moyennes mobiles de trois mois	

Source : Institut de la statistique du Québec, Gouvernement du Québec, 2011

Dressons maintenant, un portrait de la provenance des personnes qui demandent de l'aide au Centre d'aide 24/7. La majorité des personnes en besoin ayant reçu les services du Centre d'aide 24/7 proviennent de la Ville de Gatineau (80,6 %). Si nous regardons le pourcentage de personnes par secteur de Gatineau : Aylmer représente 8,9%, Hull 27,7% et le secteur de Gatineau 44%.

L'ensemble des territoires ruraux de l'Outaouais représente 14,8% des personnes en besoin. La répartition des personnes par territoire est demeurée relativement stable en comparaison avec l'an dernier sauf peut-être pour le territoire des Collines qui affiche une légère augmentation. Une des causes possible de cette augmentation, pourrait être attribuable au fait que nous desservons ce territoire à partir de 19h00 au lieu de 21h00 depuis plus d'un an.

Tableau 4 : Répartition de la provenance des personnes en besoin

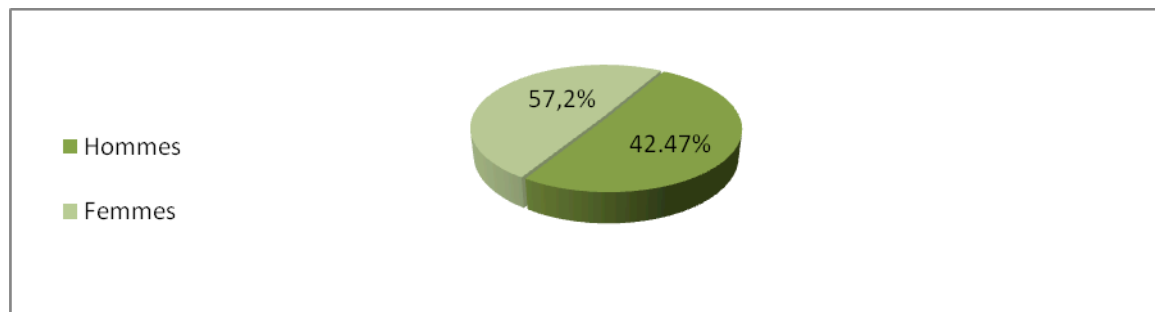
Régions	Proportion 2009-2010	Proportion 2010-2011
Gatineau	80,7 %	80,6 %
Papineau	8,71 %	8,00 %
Hors région / Ontario	3,99 %	3,73 %
Des Collines	3,77 %	4,57 %
Vallée de la Gatineau	1,53 %	1,31 %
Pontiac *	1,30 %	0,93 %

*Le Centre de santé et des services sociaux du Pontiac (CSSS) assure entièrement la gamme de services en situation de crise de son territoire.

Le nombre de demandes d'aide selon le sexe

Le tableau 5, nous démontre que pour l'année 2010-2011, la demande d'aide est davantage initiée par les femmes dans une proportion de 57,2% comparativement aux hommes à 42,5%. Encore cette année, le Centre est fier de pouvoir affirmer qu'il rejoint autant d'hommes que de femmes même si on sait que la littérature démontre que la demande d'aide des hommes s'exprime différemment.

Tableau 5 : Proportion d'hommes et de femmes qui demandent de l'aide en 2010-2011



Les demandes d'aide selon l'âge

Le Centre d'aide 24/7, est un centre de crise qui dessert la population adulte de 18 et plus en Outaouais. Cependant, pour toute demande d'aide, peu importe l'âge, le Centre accueille et intervient auprès de la personne en détresse. La tranche d'âge des 17 ans et moins, occupe une proportion de 13 % des demandes d'aide, les 18-30 ans, 28,05% et la tranche d'âge des 30-44 ans prédomine à 32,59% et demeure stable depuis plusieurs années. Nous pouvons observer une augmentation de la proportion des 18-29 ans et des 65 ans et plus. La population étant vieillissante, il serait normal de voir augmenter de façon constante, la proportion des personnes de 65 ans et plus. Le tableau 6, nous donne un comparatif pour les deux dernières années, de la répartition de l'âge des personnes en besoin qui demandent de l'aide au Centre.

Tableau 6 : Répartition de l'âge des personnes en besoin

Tranche d'âge	Proportion 2009-2010	Proportion 2010-2011
0 – 5 ans	0,00 %	0,00 %
6 – 12 ans	2,15 %	2,15 %
13 – 17 ans	10,85 %	9,24 %
18 – 29 ans	25,73 %	28,05 %
30 – 44 ans	32,67 %	32,59 %
45 – 64 ans	25,34 %	24,64 %
65 ans et +	3,25 %	4,27 %

LES PROBLÉMATIQUES LES PLUS RENCONTRÉES

Nous avons répertoriés 25 catégories de problématiques dans les 13 753 demandes d'aide. Ces 25 catégories, se divisent en 110 difficultés/problématiques que peuvent vivre les personnes en besoin. Une personne peut vivre, plus d'une problématique/difficulté à la fois. Cette liste peut sembler exhaustive mais elle représente bien l'unicité des personnes et de la complexité des situations.

De plus, nous savons que la proportion reliée à la maladie mentale⁶, dans la catégorie santé mentale, est sous-estimée, puisqu'un bon nombre de personnes font des demandes d'aide sans évoquer explicitement les difficultés reliées à leur maladie mentale. Il est aussi possible qu'une demande d'aide pour une autre problématique donne lieu à des interventions qui ne permettent pas d'établir un profil clinique relié à la maladie mentale.

La santé mentale⁷ est la catégorie qui figure en première place à 49,77% dans les demandes d'aide. Le tableau 7, montre les deux problématiques dominantes pour chaque catégorie de problématiques. Nous espérons dans un avenir rapproché, vous présenter des résultats qui témoignent des corrélations avec les problèmes concomitants ou de comorbidités vécu sur le terrain.

Tableau 7 : Prévalence des problématiques observées parmi l'ensemble des demandes d'aide, avril 2010 à mars 2011

Catégories de problématiques	Proportion ⁸	Les 2 problématiques dominantes
Santé mentale	49,77 %	Anxiété, état dépressif, crise de panique
Suicide (tentatives et ideations)	32,8 %	Idéation et tentative de suicide
Relationnel – Familial	23,41 %	Parent ; conjoint
Relationnel – Réseau social	19,56 %	Rupture ; isolement
Toxicomanie	16,21 %	Alcool ; drogue
Problème matériel	13,20 %	Logement ; argent
Violence	9,17 %	Idéation d'actes de violence ; Physique
Victime de violence	6,10 %	Conjugale ; sexuelle
Problème physique	7,52 %	Malaise ; maladie
Relationnel – Réseau professionnel	5,92 %	Suivi professionnel ; collègue de travail

⁶ Source : Problème de santé mentale (Vers une meilleure accessibilité aux services de santé mentale – Région de l'Outaouais); (Volet Évaluation et traitement en santé mentale en 1^{ière} et 2^{ième} ligne, Direction des affaires médicales, Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, mai 2008);

Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, Santé mentale, maladie mentale et toxicomanie, Aperçu des politiques et des programmes au Canada, Rapport 1, 2004, Sénat Canada, ww.parl.gc.ca).

⁷ Source : Organisation mondiale en santé mentale, 2007.

⁸ Proportion des demandes d'aide découlant de cette catégorie de problématiques.

LE SUICIDE

Chaque personne exprime sa souffrance différemment en fonction de sa situation, de son état de santé physique et mentale, de son bagage d'expériences, selon son environnement et de la disponibilité des ressources d'aide. Le Centre d'aide 24/7 reçoit des appels à l'aide de personnes dont les moyens ou les comportements utilisés pour diminuer la tension engendrée par la situation de détresse peuvent avoir de lourdes conséquences pour la personne ou son entourage.

Le tableau 7, nous montre que le suicide est manifesté dans 32, 8% des demandes d'aide et qu'il est un symptôme important lors d'une période de crise. Nous avons répertorié 570 tentatives d'automutilation sévère et de tentatives de suicide au cours de l'année 2010-2011.

Les idées de violence ou la crainte de poser un geste regrettable envers autrui ou sur autre sont présentes dans 9,17% des demandes d'aide. À l'inverse, les personnes se disant victime de violence l'expriment dans 6,10% des demandes.

Il peut être alarmant de constater le pourcentage de demandes comportant des intentions de violence. Cependant, il peut être rassurant de constater que les gens peuvent communiquer avec un centre de crise avant de poser un tel geste.

Les difficultés relationnelles familiales

Encore cette année, nous retrouvons les difficultés relationnelles vécues avec les parents, le conjoint et les enfants faisant partie des trois premières catégories de tête avec un taux de 23,41%. Le nombre de difficultés familiales demeure constant au fil des ans.

LES SERVICES RENDUS

Le Centre d'aide 24/7, regroupe une gamme de services diversifiés permettant de soutenir la personne et ses proches lors d'une période de crise.

Centrée sur les besoins de la personne, l'intervenant désamorce la crise, accompagne la personne dans un processus de résolution de problème afin que celle-ci reprenne un état d'équilibre antérieur à la crise. Basé sur une relation de respect et de confiance, l'intervenant établit un plan d'action de concert avec la personne. Le plan d'action tiendra compte des capacités et de ses ressources disponibles. En fonction de la personne et de sa situation, l'intervenant s'assurera, les jours qui suivent, que le plan d'action est toujours adapté aux besoins de la personne.

Au Centre d'aide 24/7, les services offerts sont : à court terme, une alternative à l'hospitalisation et ils sont déployés, là où se vit la situation de détresse.⁹

Maintenant, regardons un comparatif du nombre de services dispensés au gré des années comme en témoigne le Tableau 8. Le Centre d'aide 24/7 a dispensé sensiblement le même nombre de services comparativement à l'année 2009-2010. La seule augmentation majeure observée est l'application de la *Loi P-38.001*, que nous discuterons plus loin.

Tableau 8 : Proportion des services rendus

Services rendus	2008-2009 ¹⁰	2009-2010 ¹¹	2010-2011	Variation
Suivis du 24/7	9,66 %	13,73 %	12,31%	-10,84 %
Interventions téléphoniques	53,19 %	48,64 %	49,65%	+ 1,5 %
Concertations / partenaires	12,39 %	15,18 %	15,08%	-1,06 %
Visites imprévues	3,58 %	4,27 %	3,77%	-12,13 %
Déplacements d'urgence ¹²	2,07 %	2,31 %	2,4%	+ 6,73 %
Application de la <i>Loi P-38.001</i>	0,55%	0,57%	1,10%	+90,98 %

Source : Rapport annuel 2008-2009 du Centre d'aide 24/7
Rapport annuel 2009-2010 du Centre d'aide 24/7

⁹ Gamme de services : service mobile d'urgence dans la communauté : lieux publics, domicile, chez un partenaire.

¹⁰ Il s'agit du pourcentage qu'occupe ce service parmi tous les services rendus en 2008-2009.

¹¹ Idem, pour l'année 2009-2010.

¹² Inclus les déplacements d'évaluation pour une demande d'hébergement.

Tableau 9 : Nombre de services rendus au cours des dernières années

Services rendus	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Variation
Suivis du 24/7	1 660	2 914	2 598	- 316
Interventions téléphoniques	9 143	10 321	10 476	+ 155
Concertations / partenaires	2 129	3 216	3 182	- 34
Visites imprévues	615	907	797	- 110
Déplacements d'urgence	356	490	523	+ 33
Hébergement	655	628	572	- 56
Application de la <i>Loi P-38.001</i>	96	122	233	+ 111

Source : Rapport annuel 2008-2009 du Centre d'aide 24/7
Rapport annuel 2009-2010 du Centre d'aide 24/7

Le service d'intervention téléphonique 24/7

La plupart des demandes d'aide entrant au centre de crise se font via le téléphone. Le Centre dispose de 2 lignes téléphoniques d'intervention de crise (819.595.9999 et 1.866.APPELLE) réservées à la population et une ligne téléphonique en cascade pour ses partenaires aux prises avec une situation de détresse.

Encore cette année, les interventions téléphoniques constituent le service le plus rendu au Centre avec 10 476 interventions, comparativement à 10 321 l'an dernier.

Selon les données du Ministère de la Santé et des services sociaux¹³, principalement en raison d'un signal d'occupation de ses lignes d'intervention de crise (ligne téléphonique 1.866.APPELLE), le Centre d'aide 24/7 ne répond pas à la totalité de la demande d'aide (54,68% des appels bloqués) pour la période de mai à décembre 2010.

Dans la région, la diffusion de la ligne téléphonique 1.866.APPELLE se fait principalement pendant la semaine de la promotion de la vie et de la prévention du suicide, en février. Il est fort à parier, qu'une diffusion de masse, augmenterait dangereusement son achalandage.

En février 2011, à la demande de notre bailleur de fonds, le Centre d'aide 24/7 a déposé un estimé des coûts pour assurer la couverture régionalement de la ligne téléphonique d'intervention de crise, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. L'expansion des services téléphoniques pourrait avoir un impact important sur le reste de la gamme de services. Une couverture téléphonique proportionnelle à la densité de sa

¹³ Source : Rhinds J. (2010). Statistiques sur les Services sans frais, rapport de trafic des appels ASF 1.866.APPELLE, Ministère de la Santé et des services sociaux.

population permettrait une diffusion et une accessibilité à la hauteur du nombre de demandes. Au moment d'écrire ces mots, nous sommes toujours en attente d'une réponse de notre bailleur de fonds.

HÉBERGEMENT

L'hébergement permet à des personnes dont la santé mentale est menacée et à celles vivant une situation de crise, de bénéficier d'un lieu lorsque la crise ne peut être résolue dans son milieu naturel. La personne est accompagnée dans un processus de résolution de la crise. La participation de la personne à la résolution de son problème est un élément essentiel à la démarche d'aide.

Le Centre d'aide 24/7 met à la disposition des personnes en besoin, un milieu d'hébergement situé dans la communauté pouvant accueillir 4 personnes au même moment pour un court séjour (0 à 5 jours). La durée moyenne d'un hébergement au Centre est de 1,6 jour. Après une diminution du nombre annuel de jours d'hébergement 4,3 % l'an dernier, notons cette année un repli de 8,92 %, principalement attribuable aux ruptures ponctuelles et temporaires de l'accessibilité de nos lits d'hébergement causé en outre, par un manque d'effectif pour répondre à la demande. Au total, c'est tout de même 572 nuitées que le Centre a offert à la population de l'Outaouais.

Application de la Loi P-38.001. «Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui».

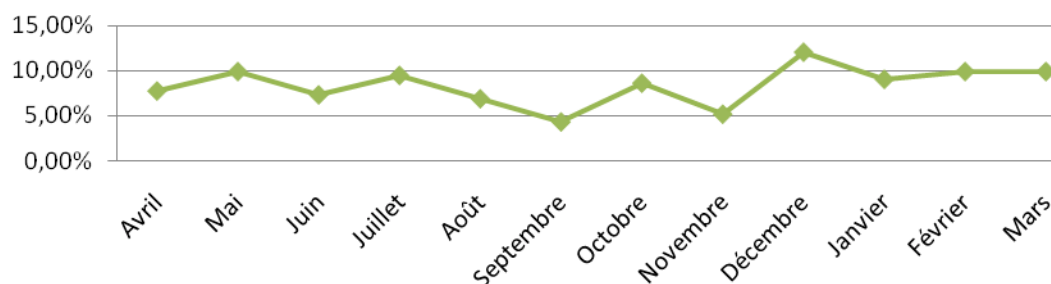
Le Centre d'aide 24/7, est mandaté depuis 1997, pour faire l'estimation de la dangerosité en lien avec l'état mental de la personne en détresse. L'application de cette loi, ce fait en collaboration avec les services policiers, que nous remercions grandement pour leur soutien, leur compréhension et leur patience car ces situations demandent une rigueur dans l'évaluation de la situation et du temps pour créer un lien de confiance. Avant d'appliquer cette loi d'exception, l'intervenant doit tenter d'engager volontairement la personne en détresse dans un processus d'aide en repoussant ou en éliminant le danger, quand cela est évidemment possible. Advenant, que le danger relié à l'état mental persiste et qu'aucune alternative ne soit possible, nous demandons l'assistance policière pour accompagner, contre son gré, la personne vers le Centre hospitalier.

Dans la dernière année, le Centre de santé et des services sociaux de Gatineau (CSSS) a mis en place un couloir de services au Centre hospitalier de Gatineau pour toute situation dont il y a application de la P-38.001. Malgré les bonnes volontés du personnel du CSSS, les délais d'attente demeurent élevés et mobilisent nos équipes pendant de longues heures.

Le nombre d'application 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) est en augmentation d'année en année ce qui contribue à accentuer la pression sur les services de déplacements du Centre d'aide 24/7. Cette année, les intervenants de crise ont demandé 233 fois l'application de la loi. Avant d'appliquer cette loi d'exception, quand le délai de déplacement ne compromet pas la santé ou la vie de la personne, nous privilégions une estimation de la dangerosité sur les lieux, et par la suite nous accompagnons la personne qui fait l'objet de l'application de cette loi.

En plus, de faire figure d'expertise dans l'application de cette loi, nous partageons la co-animation de la formation régionalement de la *Loi P-38.001* avec madame Chantal Lavigne du Centre hospitalier Pierre-Janet dont nous remercions pour son implication et son soutien.

Tableau 10 : Poids annuel du nombre d'application de la Loi P-38.001 selon le mois de l'année



LES DÉPLACEMENTS D'URGENCE ET LES VISITES IMPRÉVUES

Les déplacements d'urgence sont au nombre de 523 et leur durée moyenne est en augmentation, soit de 2,92 heures comparativement à 2,5 heures l'an dernier.

Le nombre de visites imprévues a connu une diminution, a-t-il été contrebalancé par l'augmentation des interventions téléphoniques et l'augmentation des déplacements d'urgence dans la communauté ?

LE SUIVI DE CRISE DU CENTRE D'AIDE 24/7

Le service de suivi est mis en place suite à un état de crise aiguë. Les intervenants de crise doivent beaucoup plus fréquemment qu'auparavant accompagner, intervenir et assurer un filet de sécurité les jours et semaines suivant la crise auprès des personnes en attente d'un suivi psychosocial par le réseau de la santé et des services sociaux et de s'assurer que les éléments ayant menés à la crise ne provoquent pas une nouvelle situation de détresse avant une prise en charge médicale ou psychosociale.

Il est possible de prévenir un état de crise aiguë en intervenant le plus tôt possible dans le processus de la crise pour identifier le déclencheur et les alternatives. Il est également possible de prévenir la récurrence en assurant le suivi approprié à la personne pour améliorer sa compréhension de la crise et favoriser l'apprentissage de nouveaux mécanismes de résolution de problème.

LES PARTENAIRES DU CENTRE D'AIDE 24/7

Que ce soit pour demander un soutien au cours d'une intervention de crise, pour préserver le lien thérapeutique avec une personne en crise, pour être conseillé dans l'application des lois afférentes à la crise, à la santé mentale ou encore pour effectuer un suivi de crise, nos partenaires choisissent de faire confiance aux intervenants de crise du Centre d'aide 24/7 en matière de crise.

En effet, comme l'illustre le Tableau 9, le nombre de concertations avec les partenaires demeure toujours élevé depuis les dernières années. Notre ligne téléphonique dédiée à ces concertations connaît donc des sommets d'achalandage depuis l'ouverture du Centre, il y a 24 ans (mars 1987).

Parmi les quelques 300 partenaires du réseau qui sollicitent l'aide ponctuelle ou systématique du Centre d'aide 24/7, nous savons que ces chiffres sont sous-estimés, puisqu'ils ne tiennent pas compte des références verbales informelles transmises à la personne en besoin.

En raison des difficultés éprouvées avec le programme de statistiques, aucune donnée statistique ne peut être énoncée concernant le partenariat.

Nous voudrions remercier nos partenaires de la section du suivi communautaire et de la résolution de problèmes du service de police de la Ville de Gatineau qui favorise l'arrimage entre nos deux services, en plus d'offrir aide et soutien aux besoins des personnes souvent marginalisées et en rupture de services. Nous saluons également l'ensemble des partenaires du réseau qui font appel à nos services quotidiennement !

En résumé 2010-2011:

1. 13 753 demandes d'aide;
2. 3 887 personnes en besoin (2496 personnes établissaient un premier contact) ;
3. Clientèle mixte (57,52% femmes, 42,47% hommes) ;
4. 2 598 suivis auprès des personnes en besoin ou de ses proches;
5. 797 personnes en visites imprévues;
6. Nous nous sommes déplacés dans la communauté (33 fois de plus que l'an dernier, une augmentation de 6,73%) ;
7. 3 182 concertations avec nos partenaires ;
8. 572 jours d'hébergement ;
9. 233 applications de la *Loi P-38.001*

LE SERVICE RÉGIONAL DE LA PRÉVENTION DU SUICIDE

MOT DE LA COORDINATION RÉGIONALE À LA PRÉVENTION DU SUICIDE

L'année 2010-2011 fut une année remarquable pour l'équipe de la prévention du suicide et ce malgré l'équipe réduite. Effectivement, le service de la prévention du suicide a le souci d'offrir des formations adaptées à la réalité vécue sur le terrain des différents acteurs du réseau de la santé et des services sociaux. Une augmentation appréciable de la demande de formation s'est fait ressentir cette année, et ce dans divers milieux puisqu'en 2010-2011 nous avons formé plus de 375 personnes tandis qu'en 2009-2010 un peu plus de 100 personnes ont reçu de la formation. En plus de s'être dévoué aux partenaires du réseau ainsi qu'à la population en générale, le service de la prévention du suicide s'est particulièrement intéressé aux besoins de formation continue de ses intervenants de crise. Ils ont reçu les formations sur la postvention, sur l'escalade de l'agressivité, sur l'intervention de crise ainsi que sur la *Loi P-38.001*. De plus, nous avons également siégé sur des comités régionaux, tels que le comité régional d'implantation des réseaux sentinelles, le sous-comité communication du réseau d'implantation des sentinelles, le comité l'Outaouais au masculin, le comité détention ainsi que le comité de la semaine de la promotion de la vie et de la prévention du suicide, afin d'apporter notre expertise au réseau de l'Outaouais.

Également, nous avons mis à jour les ateliers de gestion de crise personnelle et ce avec l'aide de Madame Catherine Brisebois, étudiante à la maîtrise en psychoéducation à l'Université du Québec en Outaouais. Nous offrirons donc ces ateliers à la population au courant de l'année qui vient. Nous avons aussi redonné une nouvelle image du guide aux proches grâce à un spectacle donné en plein air par l'organisation De Concert avec toi en octobre dernier.

La semaine de la promotion de la vie et de la prévention du suicide 2011 fut marquée par de nombreux efforts de la part du comité organisateur à la soirée grand public. Cette soirée n'a malheureusement pas eu lieu faute de participation de la population. Par contre, nous nous reprendrons en force pour l'année prochaine.

Carole-Anne Raby
Coordonnatrice régionale à la prévention du suicide

LES OBJECTIFS DU SERVICE DE LA PRÉVENTION DU SUICIDE

Nos activités se concrétisent à l'intérieur de cinq (5) principaux objectifs, lesquels seront l'objet de la présente section :

1. Élaborer et mettre en œuvre de la formation;
2. Diffuser et mettre en œuvre des outils d'intervention;
3. Intervenir auprès de groupes à risque;
4. Réduire l'accès et minimiser les risques associés aux moyens;
5. Contrer la banalisation et la dramatisation du suicide en développant le sens de la solidarité et des responsabilités.

LES RÉALISATIONS PAR OBJECTIFS

1. Élaborer et mettre en œuvre de la formation

Formation avancée : *Intervenir auprès de la personne en état de crise et de crise suicidaire*

Cette formation de quatorze (14) heures est destinée aux intervenants de première ligne de divers milieux faisant face aux personnes vivant un état de crise et de crise suicidaire. Elle vise donc à habilitier les participants à intervenir auprès de cette clientèle ainsi qu'à approfondir leurs compétences pratiques d'intervention. Le Centre d'aide 24/7 s'assure de mettre à jour cette information en restant à l'affût des nouvelles scientifiques en suicidologie.

Milieu	Profession/Occupation	Nombre de participants
Habitation nouveau départ et Maison réalité	Intervenants	11
Programme régional de formation en santé mentale de l'Outaouais (PRFSMO)	Intervenants provenant de divers milieux du réseau de la santé et des services sociaux	21
TOTAL 2010-2011 :		32

Formation de base : *Intervenir en situation de crise*

Cette formation est d'une durée de sept (7) heures et vise à habilitier les participants à repérer, évaluer, désamorcer et accompagner la personne en situation de crise et de crise suicidaire vers les services d'aide appropriés.

Milieu	Profession/Occupation	Nombre de participants
Centre de placement spécialisé du Portage	Intervenants	9
Carrefour jeunesse emploi	Intervenants	13
Vallée-Jeunesse	Intervenants	20
TOTAL 2010-2011 :		42

Formation d'intégration des nouveaux employés

Cette formation de quarante (40) heures sert principalement à habiliter les nouveaux intervenants à intégrer les notions de base sur le processus de crise, le processus suicidaire, les services rendus, les protocoles d'intervention ainsi que l'intervention de crise. Une partie théorique ainsi que pratique sur le terrain permet donc aux nouveaux employés d'être fins prêts à intervenir en situation de crise une fois la formation terminée.

Milieu	Profession/Occupation	Nombre de participants
Centre d'aide 24/7	Intervenants de crise	16
TOTAL 2010-2011 :		16

Formation sentinelle

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), dans son Programme nationale de santé publique 2003-2012 (PNSP), recommande l'établissement de réseaux sentinelles comme mesure faisant partie d'une intervention globale en prévention du suicide. Les sentinelles peuvent dépister, guider et orienter la personne aux prises avec la problématique du suicide ainsi que son entourage. Cette année, les agents de formation ont assisté le Centre de santé et des services sociaux de Gatineau dans la recherche de nouveaux milieux potentiels pour la formation de nouvelles sentinelles sur le territoire de Gatineau, et de l'Outaouais. Nous avons également assisté à 2 rencontres régionales pour le suivi à l'implantation de réseaux Sentinelles dans les locaux de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais. Nous avons également participé à 6 rencontres du sous-comité communication du réseau sentinelles, développant des outils régionaux pour l'implantation, tels qu'un guide d'implantation, une lettre destinée aux employeurs, des powerpoints pour les employeurs ainsi que les futures sentinelles, des affiches, des épinglettes, etc.

Formation lorsque la souffrance est exprimée par la colère

Cette formation s'adresse à toutes personnes travaillant en relation d'aide auprès d'une clientèle potentiellement agressive. Elle vise à habiliter les participants à intervenir auprès des personnes agressives et à posséder une connaissance théorique de l'escalade de l'agressivité.

Milieu	Profession/Occupation	Nombre de participants
Programme régional de formation en santé mentale de l'Outaouais (PRFSMO)	Intervenants provenant de divers milieux du réseau de la santé et des services sociaux	18
Centre d'aide 24/7	Intervenants de crise	20
CSSS Papineau	Intervenants psychosociaux, infirmières, infirmières auxiliaires et préposés	38
Action plus Ottawa	Divers intervenants	18
Total 2010-2011 :		94

Formation sur les procédures d'accueil On répond quoi?

Cette formation s'adresse aux réceptionnistes d'un service d'aide de première ligne. La formation est d'une durée de trois (3) heures et vise à dépister et reconnaître une situation de crise, à identifier les besoins immédiats et à assurer la protection de la personne.

Milieu	Profession/Occupation	Nombre de participants
Programme régional de formation en santé mentale de l'Outaouais (PRFSMO)	Réceptionnistes provenant de divers milieux	8
Centre psychosocial d'Ottawa	Réceptionnistes – Préposé à l'accueil	3
Total		11

Séances d'information et de sensibilisation

Les séances s'adressent à toute personne qui, dans le cadre de ses fonctions, peut être appelée à aider une personne ayant des comportements suicidaires. Elles sont d'une durée de 2 à 3 heures et visent à acquérir des connaissances de base liées à la problématique du suicide, à démythifier la problématique du suicide et à outiller les participants à dépister, soutenir et référer la personne suicidaire et son entourage.

Milieu	Profession/Occupation	Nombre de participants
Vision Avenir	Étudiants en infirmerie auxiliaire	30
FTQ	Délégués sociaux – FTQ	20
Centre de détention de Hull	Détenus	53
CSN	Délégués sociaux	12
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	Divers intervenants	12
Centres résidentiels communautaire de l'Outaouais	Intervenants psychosociaux	9
Total 2010-2011		136

Formation sur la loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (chapitre P-38.001) et certaines lois afférentes

Cette formation s'adresse aux intervenants du réseau. Elle sert principalement à prendre connaissance de l'esprit de la loi et de ses articles. Elle habilite également les participants à différencier les concepts de santé mentale, de maladie mentale et d'état mental. Cette formation est d'une durée habituelle de 3 heures, mais nous la modifions aussi pour le donner pendant une journée (7 heures) selon les besoins des groupes.

Milieu	Profession/Occupation	Nombre de participants
Programme régional de formation en santé mentale de l'Outaouais (PRFSMO)	Intervenants provenant de divers milieux du réseau de la santé et des services sociaux	15
Réserve autochtone du Lac Simon (Abitibi-Témiscamingue)	Divers intervenants	35
Total		50

Remerciements

Un remerciement spécial à Madame Suzanne Dorais, attitrée au programme régional de formation en santé mentale de l'Outaouais (PRFSMO), du Centre hospitalier Pierre-Janet.

2. Diffusion et mise en œuvre d'outils d'intervention

Établissement de détention

Depuis 2002, un protocole d'entente a été établi entre le Centre d'aide 24/7 et le Centre de détention de Hull. Ce protocole assure une collaboration en réponse aux besoins de la clientèle. De plus, le Centre d'aide 24/7 s'engage à fournir de la formation aux membres de l'équipe de crise du Centre de détention et des séances de sensibilisation aux détenus dans le cadre de la semaine de la promotion de la vie et de la prévention du suicide. Cette année, plus de 53 détenus ont été rencontrés par l'équipe de prévention. Un comité sur l'élaboration d'un protocole de postvention a également été mis sur pied et se réunira à raison de 2 à 3 fois par année.

Guide aux proches : Pour les témoins d'une grande souffrance

Un an après son lancement officiel, le guide fut révisé puis republié sous un autre format plus dynamique à l'image du Centre d'aide 24/7. C'est grâce à une collecte de fonds, initiée par *De Concert avec toi* en octobre 2010, que nous avons concrétisé ce projet. L'équipe de prévention a comme objectif de faire la distribution et la promotion de cet outil au cours de l'année afin qu'il soit disponible à la population de l'Outaouais.

Outils

Le service de la prévention du suicide a travaillé cette année à l'élaboration d'un outil de transmission d'information sur la crise et la crise suicidaire. Cet outil vise une meilleure communication entre les différents partenaires du réseau de la santé et des services sociaux. L'année qui vient servira d'essai pour l'utilisation de cette nouvelle grille.

Postvention en milieu scolaire

Cette année, l'équipe de la prévention du suicide a terminé les protocoles d'intervention de crise dans les écoles secondaires de la Commission scolaire des Draveurs. Grâce à l'expertise des psychologues scolaires ainsi que de nos agents de formation réunis, nous avons réussi à créer un protocole adapté à la réalité vécue lorsqu'une situation traumatique est rencontrée. Nous prévoyons de la formation sur le programme de postvention dans ces milieux, d'ici quelques mois. De plus, ces protocoles seront adaptés à la réalité des écoles primaires au courant de l'année prochaine.

3. Intervenir auprès des groupes à risque

Les ateliers Gestion de crise personnelle

L'équipe de prévention du suicide souhaite remercier grandement Madame Catherine Brisebois, qui a travaillé à la mise à jour de ces ateliers. Les ateliers s'adressent aux groupes à risque de suicide. Ils ont pour objectifs d'atténuer les effets négatifs d'un état de crise personnelle et de diminuer les risques de récurrence de la crise. Nous croyons que le renforcement de différentes compétences psychosociales pourrait avoir une incidence dans la résolution de problème, ainsi que pour la santé et le bien-être des personnes.

4. Réduire l'accès et minimiser les risques associés aux armes

Outil préventif des suicides et homicides par armes à feu

La diminution de l'accès aux armes à feu est une stratégie qui est recommandée en prévention du suicide puisque le retrait du moyen est efficace. En 2002, plusieurs partenaires, dont le Centre d'aide 24/7, ont élaboré un outil préventif des homicides et des suicides par arme à feu. Depuis, le service de prévention, en collaboration avec des partenaires du réseau, ont mis à jour l'outil d'intervention.

5. Contrer la banalisation et la dramatisation du suicide en développant le sens de la solidarité et des responsabilités

Médias

Cette année, nous avons eu une belle couverture médiatique. L'équipe de la prévention du suicide a répondu à six (6) entrevues télévisées et radiophoniques. De plus, plusieurs articles, journaux ou internet, ont publicisé les services et événements du Centre d'aide 24/7, tel que la semaine de la promotion de la vie et de la prévention du suicide. De plus, nous avons été approchés pour des sujets tels que le suicide chez les personnes âgées et les jeunes et la détresse chez les hommes.

Autres activités

Le service de prévention du suicide a également participé à de nombreuses activités telles qu'assister à des formations et congrès en lien avec la prévention du suicide. De plus, la coordonnatrice de la prévention du suicide, Madame Carole-Anne Raby, a complété et obtenu la certification officielle de «Formateur sentinelles» de l'Association québécoise de la prévention du suicide (AQPS). Natalie Patry est également allée suivre la mise à jour de la formation de l'AQPS *Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques*. Cette formation constitue la nouvelle version de la formation «*Intervenir en situation de crise suicidaire*» de l'Association québécoise de prévention du suicide (2003). Elle permet de développer les compétences liées au « *Guide de bonnes pratiques en prévention du suicide à l'intention des intervenants des centres de santé et de services sociaux* » du ministère de la Santé et des Services sociaux (2010). Elle aura son accréditation au courant de l'année qui vient.

LISTE DES FORMATIONS

- **Formation avancée : Intervenir auprès de la personne en état de crise et de crise suicidaire**

- **Formation de base : Intervenir en situation de crise**

- **Formation d'intégration des nouveaux employés**

- **Formation de sentinelles**

- **Formation lorsque la souffrance est exprimée par la colère**

- **Formation sur les procédures d'accueil On répond quoi?**

- **Séances d'information et de sensibilisation à la prévention du suicide**

- **Formation de la loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, chapitre P-38.001.**

- **Formation sur la postvention**

- **Formation accréditée : Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide des bonnes pratiques.**

TABLEAUX

Tableau 1 : Nombre de personnes et de demandes d'aide par année

Tableau 2 : Nombre de demandes d'aide au fil des mois de l'année 2010-2011

Tableau 3 : Nombre de demandes d'aide au fil des heures

Tableau 4 : Répartition de la provenance des personnes en besoin

Tableau 5 : Proportion de femmes et d'hommes qui demandent de l'aide en 2010-2011

Tableau 6 : Répartition de l'âge des personnes en besoin

Tableau 7 : Prévalence des problématiques observées parmi l'ensemble des demandes d'aide

Tableau 8 : Proportion des services rendus

Tableau 9 : Nombre de services rendus au cours des dernières années

Tableau 10 : Poids annuel du nombre d'application de la *Loi P-38.001*, selon le mois de l'année

BIBLIOGRAPHIE

Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Guide de révision des ententes de services en matière de crise et de crise suicidaire (clientèle adulte) – Région de l'Outaouais, août 2009 (www.santeoutaouais.qc.ca).

Direction des affaires médicales, Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (mai 2008). Problème de santé mentale (Vers une meilleure accessibilité aux services de santé mentale – Région de l'Outaouais); (Volet Évaluation et traitement en santé mentale en 1^{ière} et 2^{ème} ligne.

Direction des affaires médicales, Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (mai 2008). Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, Santé mentale, maladie mentale et toxicomanie, Aperçu des politiques et des programmes au Canada, Rapport 1, 2004, Sénat Canada, ww.parl.gc.ca).

Direction générale de la santé publique du MSSS. Programme national de santé publique, 2003-2012, MSSS, Québec, 2003, 133 p.

Gouvernement du Québec, Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (L.R.Q.c. P-38.001) (L.R.Q.c. P-38.001).

Gouvernement du Québec (2011), Institut de la statistique du Québec.

Organisation mondiale en santé mentale, 2007.

RESCICQ (2010). Regroupement des Services Communautaires d'intervention de Crise du Québec, octobre 2010. En 1961, les fous crient au secours, en 2010, les services de crise crient au secours.

Rhainds J. (2010). Statistiques sur les Services sans frais, rapport de trafic des appels ASF 1.866. APPELLE, Ministère de la Santé et des Services sociaux.



Centre d'aide 24/7

19, rue Caron, Gatineau, Québec, J8Y 1Y6

Ligne d'intervention de crise : (819) 595-9999 ou 1(866)APPELLE (277-3553)

Ligne administrative : (819) 595-3476

Services de formation : (819) 595-2441

Télécopieur : (819) 595-0734