



Rapport d'activités

2016-2017



TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente	4
Mission	5
Conseil d'administration	6
Comité formation	7
Comité représentation	10
Vie associative	12
Communication	14
Conclusion	15
Les membres du regroupement	16

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec fierté que le conseil d'administration du RESICQ vous présente son rapport d'activités 2016-2017.

Vous constaterez que nos actions, encadrées par la planification réalisée avec les gestionnaires lors de notre dernière assemblée générale annuelle, ont su répondre concrètement aux besoins de nos membres.



Au cours de la dernière année, nos organisations ont ressenti l'impact des nombreux changements dans le réseau de la santé et des services sociaux. D'une part, nos membres ont constaté une hausse des demandes pour leurs services de crise. D'autre part, les gestionnaires ont dû s'habituer à négocier des ententes de services directement avec les partenaires que sont les CISSS et CIUSSS.

Nous avons donc concentré nos efforts à soutenir nos membres en leur proposant des outils pratiques leur permettant de faire valoir leurs services et valoriser la place incontournable des centres de crises dans le continuum de services en santé mentale. Nous avons aussi favorisé les échanges, le soutien et la formation de nos membres, car nous croyons qu'en soutenant les gestionnaires, nous aidons également les équipes d'intervenants à s'adapter aux nombreux changements.

Je tiens à souligner la participation soutenue de chaque membre du conseil d'administration. Nous avons misé sur le travail d'équipe et la contribution de chacun et c'est, à mon sens, ce qui a fait notre force cette année. Mes remerciements à Hélène Chabot, Sylvie de la Boissière, Alexandra Laliberté, Hugues Laforce, Chantal Cadieux, Sophia Cotton et Marie-Josée Bleau.

En terminant, merci à tous les intervenants qui accueillent et soutiennent quotidiennement les personnes en détresse, avec l'objectif constant de maintenir un espace d'humanité dans nos organisations.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roxane Thibeault'.

Roxane Thibeault
Présidente, RESICQ

MISSION

Le regroupement a pour mission de 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. Outre favoriser des échanges de services, de support et d'information entre les membres, le regroupement œuvre afin que la population du Québec ait accès à des services de crise communautaires et alternatifs de qualité dans l'ensemble de ses régions.



LE RESICQ VEUT PARTICULIÈREMENT

- **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;
- Comme interlocuteur privilégié, faire des **représentations** aux instances concernées;
- Représenter et **défendre** les intérêts des membres du RESICQ devant les instances concernées;
- Favoriser des **échanges** de services, de support et d'information entre les membres;
- **Enrichir** les pratiques d'intervention de crise à l'aide de formations, colloques, etc.;
- Faire connaître les **services** et les pratiques du RESICQ auprès du grand public;
- Oeuvrer pour que la population du Québec ait **accès** à des services de crise communautaires et alternatifs;
- Susciter auprès des membres, la **réflexion** et les débats sur toutes questions pertinentes relatives aux services communautaires 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

Hugues Laforce • Administrateur

TRACOM, Montréal

Hélène Chabot • Vice-présidente

Centre de crise La Bouffée d'air du KRTB,
Rivière-du-Loup

Sophia Cotton • Administratrice

Entr'elles, Granby

Sylvie de la Boissière • Trésorière

Association IRIS, Montréal

Alexandra Laliberté • Administratrice

Le Tournant, Grand Suroît, Montérégie
Ouest

Chantal Cadieux • Secrétaire

a quitté en cours de mandat, remplacée par

Marie-Josée Bleau

Réinsertion sociale du Soleil Levant, Laurentides

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 et 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.

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 objectifs pour lesquels ils sont formés, et relèvent du conseil d'administration, auquel ils doivent faire rapport sur demande. Ils sont dissouts automatiquement à la fin de leur mandat. Ces comités sont aviseurs pour le conseil d'administration. Ils se rencontrent entre les conseils d'administration pour travailler sur des dossiers afin de faire une recommandation au conseil d'administration qui prendra une décision finale.

Les comités de travail ne sont pas décisionnels. Cette pratique ne peut en rien diminuer les responsabilités du conseil d'administration, puisque ces comités sont entièrement sous l'autorité du conseil d'administration qui doit en assumer toutes les responsabilités pouvant en découler.

Le conseil d'administration a tenu dans l'année **8 rencontres régulières** d'avril 2016 à mars 2017

22 février 2017	1 ^{er} février 2017	1 ^{er} décembre 2016	4 novembre 2016
16 septembre 2016	30 juin 2016	12 mai 2016	14 avril 2016

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 DU COMITÉ

Sylvie de la Boissière • Hélène Chabot
Alexandra Laliberté • Roxane Thibeault

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 sert 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, Madame Ginette Martel du MSSS à la direction des services sociaux généraux s'est jointe à nos travaux comme 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.

TRAVAUX DU SOUS-COMITÉ

Embauche de M. Philippe Lelièvre

Au printemps 2016, le conseil d'administration a embauché Monsieur Philippe Lelièvre afin de le soutenir dans l'élaboration d'une stratégie de collaboration pour le déploiement de la Formation provinciale sur l'intervention de crise dans le milieu 24/7. Le RESICQ en tant qu'initiateur du projet de formation souhaitait régulariser les ambiguïtés reliées au déploiement de la formation et clarifier les rôles et responsabilités des partenaires concernés.

Rencontre du 29 avril 2016

C'est dans un souci d'harmonisation des pratiques que le RESICQ, en collaboration avec Mesdames Monique Séguin et Nadia Chawky, planifie une rencontre provinciale à laquelle les 16 formateurs (trices) du RESICQ ayant suivi la formation lors des 2 premières cohortes sont conviés.

Les objectifs de cette rencontre sont :

- Situer la « Formation provinciale sur l'intervention de crise dans le milieu 24/7 » en tant que fondement sur lequel se greffe la formation sur le risque suicidaire et le risque d'homicide;
- Optimiser le potentiel de complémentarité avec la formation de l'AQPS;
- Soutenir les intervenants à avoir du sens dans un continuum d'intervention au bénéfice d'une clientèle vulnérable;
- Établir les prémisses d'une communauté de pratique en intervention de crise;
- Les objectifs du comité de formation sont en grande partie issus des discussions de cette rencontre.

Rencontre du 17 mai 2016

Suite au travail de Monsieur Philippe Lelièvre et à la rencontre des formateurs (trices) apparaît l'urgence d'une mise à jour et d'une compréhension commune et partagée de la stratégie collaborative de déploiement.

À cette rencontre, demandée par le RESICQ sont présents :

- Ginette Martel, MSSS (Services sociaux généraux).
- Mario Fréchette, MSSS (Services sociaux généraux).
- Audrey Doucet, CRAIP (Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale).
- Monique Séguin, UQO (Université du Québec en Outaouais).
- 3 représentants de RESICQ, dont Philippe Lelièvre.

Nous retenons de cette réunion que les enjeux sont davantage au niveau des territoires du CISSS et CIUSSS soit plus régional que provincial, et que la stratégie collaborative est un peu restreinte en regard des réalités ministérielles.

De l'automne 2016 à mars 2017

Échange avec mesdames Audrey Doucet et Karine Tremblay du CRAIP dans le but de réaliser le processus d'accréditation.

Janvier 2017

Mise à jour du document de déploiement.

Hiver 2017

Tentatives répétées de rejoindre Madame Ginette Martel au MSSS afin de répondre aux questions en lien avec les formateurs désignés.

BILAN DES FORMATIONS
Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

Territoires	NOMBRE DE	
	Formations données	Participants formés
CPS St-Jean sur Richelieu Nancy Paquette	2	19
Le Tournant – Valleyfield Sylvie Mayer	2	21
Contact – Saint-Hyacinthe Pierrette Couture	1	12
Tracom- Montréal centre-ouest Maude Carrier-Léger	2	20
MSLA – Châteauguay Isabelle Simard	2	18
Soleil Levant – Sainte-Thérèse Isabelle Turcotte	1	10
Centre d'aide 24/7 Gatineau Nathalie Patry		
CPS Bas St-Laurent Rimouski Christiane Michaud	3	21
Le passant Granby Manon Larrivée <i>Marie-Josée Viens_CPS Haute-Yamaska</i>	2	18
Centre de crise L'Ilot Laval Catherine Labarre et Roger Schmouth	2	24
La Chrysalide Bécancour Sébastien Auger	2	15
Marie-Claude Vermette		
Le Transit Montréal centre-ville Chantal Ouellet	2	18
Centre de Crise de l'Ouest de l'Île Alexandre Richard	4	38
TOTAUX	25	234

COMITÉ REPRÉSENTATION

OBJECTIF DU COMITÉ

Représenter le Regroupement des centres de crise du Québec 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 • Hélène Chabot
Hugues Laforce • Sophia Cotton

MISE EN CONTEXTE

À l'occasion d'un atelier tenu le 12 mai 2016 lors de l'assemblée des membres, les membres du RESICQ ont précisé leurs attentes à l'endroit du conseil d'administration du regroupement et lui ont signifié que ses travaux devraient s'inscrire autour de certaines actions prioritaires, dont «Promouvoir des pratiques communautaires et alternatives en intervention de crise» et «Donner l'accès à des services de crise communautaires et alternatifs de qualité dans l'ensemble des régions».

À l'été et l'automne 2016, le conseil d'administration a élaboré un plan d'action 2016-2017 répondant aux aspirations des membres. La mise en oeuvre du plan d'action s'est effectuée par le biais des travaux menés par les sous-comités «Formation» et «Représentation» du conseil d'administration. Ce plan d'action a été présenté aux membres à l'assemblée régulière du 1^{er} décembre 2016.

TRAVAUX DU SOUS-COMITÉ

Ce sous-comité a identifié quatre champs d'action principaux:

1. Production d'un argumentaire;
2. Mise à niveau et positionnement concernant le scénario;
3. Réflexion sur nos lieux d'influence;
4. Démonstration de l'efficacité de nos services (recherche).

Il s'est penché sur des actions concrètes et stratégiques à réaliser afin de:

1. Promouvoir les services des centres de crise auprès de différentes instances;
2. Consolider le financement des services de crise et favoriser leur déploiement à travers le Québec;
3. Représenter et défendre les intérêts des membres du RESICQ.

ACTIONS RÉALISÉES

Production d'un argumentaire

À l'automne 2016, le conseil d'administration a embauché Monsieur Gilles Marsolais afin qu'il rédige un argumentaire destiné aux membres du RESICQ pour faciliter la promotion de leurs services de crise auprès de leur CISSS ou de leur CIUSSS et dans le but de les soutenir dans leurs représentations et les ententes à convenir avec ces mêmes instances.

Des rencontres en face à face avec Monsieur Marsolais et un suivi téléphonique et par courriel soutenu ont permis de valider régulièrement le contenu de l'argumentaire.

Le 16 décembre 2016, tous les membres du RESICQ ont reçu par courriel une trousse de documents comprenant le document «Un argumentaire pour les centres d'intervention de crise dans leurs négociations avec les CISSS et les CIUSSS», de Monsieur Gilles Marsolais, et d'autres documents complémentaires pertinents.

Séance d'information pour les directeurs généraux

Dans la foulée des récentes démarches d'accréditation syndicale et des négociations de conventions collectives vécues au sein de nombreuses organisations membres du RESICQ, le conseil d'administration a planifié un atelier avec un consultant en ressources humaines. Cet atelier a été offert aux membres dans le cadre de l'assemblée régulière du 23 février 2017. Il a porté sur la gestion sans syndicat, le processus d'accréditation, la négociation d'une convention collective et les mesures disciplinaires. L'activité a été très appréciée.

VIE ASSOCIATIVE

Le RESICQ regroupe 20 membres offrant des services d'intervention de crise sur la majorité des territoires de la province de Québec. Trois (3) assemblées des membres ont eu lieu dans l'année.

RENCONTRE DES MEMBRES

12 MAI 2016

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.

Bilan et priorisation des stratégies d'action

Un exercice sur les valeurs a été réalisé ainsi qu'un bilan des actions du regroupement. Finalement, un exercice de priorisation des actions pour 2016-2017 a été animé autour des trois volets de notre mission :

- Promouvoir des pratiques communautaires et alternatives en intervention de crise;
- Donner accès à des services de crise communautaires et alternatifs de qualité dans l'ensemble des régions;
- Favoriser des échanges de services, de support et d'information entre les membres.

Échanges

Nous avons également échangé sur nos réalités respectives en répondant à la question « Comment réalisons-nous nos services ? ». Une animation de type « Kaizen » a été faite pour présenter nos modes de fonctionnement et échanger sur l'amélioration continue de nos services.

Les critères suivants ont été abordés :

- Modalité d'accès;
- Mode de fonctionnement;
- Entente de service.

Stratégie de valorisation de nos services

Finalement, dans une perspective d'avenir nous avons échangé sur les sujets suivants :

- Comment pouvons-nous répondre aux exigences du PASM en conformité avec sa mission?;
- Faciliter le travail d'actualisation de la mission des centres d'intervention de crise et d'identification des priorités de développement de stratégie;
- À terme, resserrer les liens entre les membres et susciter une mobilisation collective.

1^{ER} DÉCEMBRE 2016

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.

Présentation du plan d'action

Une présentation du plan d'action du conseil d'administration a été faite à partir des attentes exprimées par les membres le 12 mai 2016.

Argumentaire présenté par le comité représentation

Le comité représentation a présenté un argumentaire destiné aux membres du RESICQ pour faciliter la promotion de leurs services de crise auprès de leur CISSS ou de leur CIUSSS.

23 FÉVRIER 2016

Tour des régions

Formation provinciale

État de situation de l'implantation de la formation provinciale.

Atelier sur les relations de travail

Atelier sur les relations de travail avec Monsieur Ghyslain Vermette, conseiller en relation de travail.



Ghyslain Vermette, CRHA
Consultant relations du travail - négociation

Professionnel en ressources humaines possédant 30 années d'expérience, particulièrement en enquête de harcèlement psychologique, formation HP et RT, coaching de gestion, négociation de convention collective et en développement de partenariat patronal-syndical dans les secteurs manufacturiers, commerce de détail, transport, communication, santé et services sociaux, C.P.E, municipalité et OSBL. Reconnu pour sa facilité à saisir les enjeux organisationnels et pour sa capacité à implanter les changements nécessaires à l'atteinte des objectifs.

SPÉCIALITÉS
Pensée stratégique, résolution de problème, axé sur les résultats, orientation client, gestion du changement, coaching des gestionnaires et créativité.

ATELIER RELATIONS DE TRAVAIL

Avis aux membres,

Afin de répondre aux besoins et préoccupations de tous, le conseil d'administration du RESICQ reçoit Monsieur Ghyslain Vermette, CRHA, Consultant relations du travail-négociation.

L'atelier sera suivi d'une période de questions et d'échanges avec notre invité. Il serait donc souhaitable de préparer d'avance les questions que vous souhaitez lui poser.

COMMUNICATION

Le regroupement des centres de crise toujours sans permanence, doit compter sur le soutien technique d'une employée contractuelle afin de garder à jour le site web et tout particulièrement la page Facebook.

Par les médias sociaux Facebook et le site web, nous avons atteint 12 558 personnes durant l'année. Nous pouvons affirmer que plus de 200 personnes par semaine consultent nos médias sociaux.

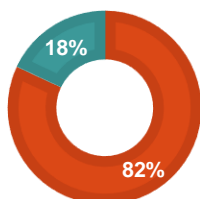
SITE WEB

Le site web compte
1 332 utilisateurs.

L'utilisateur ouvre en moyenne
2 pages sur le site et y passe
un peu plus d'une minute.

VISITEURS

■ Nouveaux ■ Anciens



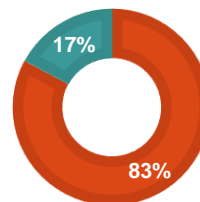
PAGE FACEBOOK

On remarque une importante augmentation de la fréquentation de notre page Facebook tant au niveau des regroupements que des individus.

26 regroupements • 11 226 personnes
611 partages • 841 J'aime

GENRE

■ Femmes ■ Hommes



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. Depuis son lancement, l'application a été téléchargée 1766 fois. Les statistiques du trafic des lecteurs de l'application comptent 2 007 vues. Ce nombre représente le nombre d'individus ayant ouvert l'application.

8958 pages vues
3164 ouvertures de l'application



CONCLUSION

Dans une perspective de poursuivre le travail déjà amorcé, nous allons durant la prochaine année consolider le déploiement de la formation provinciale et sa reconnaissance auprès des différentes instances, l'ordre des psychologues du Québec et l'ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Cette authentification est importante pour le regroupement. Par ailleurs, la modification ainsi que l'application de la loi P.38 demanderont une vigilance que nous nous devons de faire comme regroupement afin qu'elle demeure une mesure d'exception.

D'autre part, nous voulons au courant de l'année en cours organiser un colloque pour les intervenants travaillants dans nos centres de crise. Ce sont eux qui au jour le jour apaisent par la parole et leur travail les personnes en détresse. Il est important pour le RESICQ de rejoindre les intervenants du Bas st-Laurent comme ceux de la grande région de Montréal ou de l'Outaouais afin d'échanger concernant nos pratiques respectives et de briser l'isolement dans lequel ils se retrouvent parfois.

En terminant, nous souhaitons que nos partenaires du réseau de la santé puissent reprendre leur souffle ou plutôt leur second souffle afin qu'ensemble nous puissions offrir des services de qualité et qui répondent aux divers besoins des personnes.

Sylvie de la Boissière
Trésorière, RESICQ

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 • Valleyfield
Centre de prévention du suicide Pierre de Saurel • Sorel-Tracy
Centre de prévention du suicide
du Haut-Richelieu • St-Jean-sur-Richelieu
Centre de crise L'Accès • Longueuil

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

CENTRE-DU-QUÉBEC

La Chrysalide • Bécancour

LAVAL

L'îlot - Service régional de crise de Laval

LAURENTIDES

Soleil Levant • Ste-Thérèse