



REINSERTION
SOCIALE DU

*Soleil
levant* INC.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2015

TABLE DES MATIÈRES

RÉINSERTION SOCIALE DU SOLEIL LEVANT INC.

Mot du président	2
Mot de la coordonnatrice générale par intérim	3
Le conseil d'administration	4
La vie associative	5
Une note d'histoire	6
L'organigramme	7
Représentation et partenariat	8
Formation, perfectionnement et supervision	9

VOLET RÉINSERTION SOCIALE

Bienvenue aux Appartements Les Citadins	11
Les principaux acteurs	11
Bilan des activités 2015	12

VOLET HÉBERGEMENT

Bienvenue au Soleil Levant	14
Les principaux acteurs	15
Bilan des activités 2015 : les faits saillants	16
Service d'intervention téléphonique 24/7	17
Service d'intervention en hébergement	
Demandes d'admission	19
Achalandage à l'hébergement	22
Profil des séjours	24
Profil des résidents	28
Appréciation de la clientèle	31
Conclusion	33

VOLET PSYCHOTHÉRAPIE

Bienvenue à la Clinique communautaire de psychothérapie	35
Les principaux acteurs	36
Bilan des activités 2015 : les faits saillants	37
Statistiques	38

REMERCIEMENTS

44

NOS COMMANDITAIRES ET COLLABORATEURS

45

MOT DU PRÉSIDENT

Comment tenir le coup dans la mouvance du réseau de la santé dans ces organismes sous-financés, mais combien nécessaire dans le maintien d'un équilibre fragile de notre société. Les problèmes de santé mentale sont plus communs que publicisés dans nos cercles familiaux et professionnels. Sujet encore tabou malgré la récurrence de ceux-ci.

Comment tenir le coup ? D'abord bâtir une équipe formidable axée sur du leadership à tous les niveaux. L'action communautaire est une façon de travailler, de vivre et de donner le meilleur de soi. Pour une autre année de petits miracles, sans consolider la mission, aide l'accomplissement de notre objectif de centre de crise.

Cette année, ce mot s'adresse à vous tout le personnel qui tous les jours relève le défi du Soleil Levant. Je vous remercie du fond du cœur d'être si fier d'être au Soleil Levant. Sans vous rien n'existe, rien ne fonctionne et rien ne vaudrait la peine.

Notre mission, votre accomplissement permet à un très grand nombre de gens, comme nous, d'espérer et de pouvoir vivre plus normalement. Vous contribuez depuis tant d'années sans relâche au redressement de la santé des gens. Cette santé est un privilège quelques fois oublié. Tous les jours, vous donnez espoir aux gens.

Soyez fier de votre travail, car sans vous tout rien n'est possible. Vous constituez l'espoir et je vous prie de conserver ce sourire tout en espérant de jours meilleurs pour Soleil Levant et l'action communautaire.

Un jour, bientôt, la politique reconnaîtra la valeur de nos actions et la nécessité de vos efforts pour le réseau.

Je tiens à remercier Marie-Josée et Chantal qui nourrissent le conseil de si bonne façon et qui année après année apporte confiance à nous tous.



André Giroux
Président

MOT DE LA COORDONNATRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

L'année 2015 fut teintée à l'interne de défis, d'adaptation pour notre organisme. Le souci d'assurer la continuité de l'accès et de la qualité à nos services ont été les préoccupations primaires pour l'ensemble de l'équipe de nos trois volets de services. À la lueur de ce rapport d'activités, nous pouvons affirmer l'atteinte de notre principal objectif qui est axé sur le bien-être de notre clientèle. Quelle fierté !

En 1999, Le Centre du Florès a confié le mandat des services de crise en hébergement à RSSL, et en 2009, un mandat de réinsertion sociale via le projet des appartements supervisés Les Citadins. Dans le contexte de la réforme de la santé, le 31 mars 2015 s'est tenu la dernière réunion du conseil d'administration du Centre du Florès. Une importante page d'histoire s'est ainsi tournée pour RSSL. Je profite de cette tribune pour remercier les membres du conseil d'administration et de l'équipe du Florès pour leur confiance et pour leur bienveillance à notre égard tout au long des nombreuses années de notre collaboration.

Nous avons tous observé les changements importants du réseau de la santé et des services sociaux cette année. 2016 définira davantage les rayons de cette transition. Notre désir de collaboration et de concertation, avec nos futurs interlocuteurs du CISSS des Laurentides et nos partenaires continue d'être bien présent.

Déjà, notre regard se pose vers 2016 avec dynamisme. Entre autres, nous prévoyons de dispenser la formation provinciale en intervention de crise à notre équipe et nous serons ravis de l'offrir à nos partenaires. Cette formation est le fruit d'un projet commun du Regroupement des services d'intervention de crise du Québec (RESICQ) en collaboration avec l'Université du Québec en Outaouais et le MSSS.

Comme toujours, RSSL est porté par une vision commune des membres de son conseil d'administration et de son équipe, par la valeur fondamentale du respect de l'autre ainsi que par le désir d'être présent pour notre clientèle. Et la future année n'y fera pas exception !



Chantal Cadieux
Coordonnatrice générale
par intérim

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composition du conseil d'administration :

Selon nos règlements généraux, article 4.1, le conseil d'administration est formé de cinq (5) administrateurs. En 2015, le conseil d'administration était complet et composé ainsi :

Fonction	Nom des membres	Provenance	Depuis
Président	André Giroux	privé	2006
Vice-président, secrétaire	Steeve Mimeault	communauté	2008
Trésorier	Alain Guzzi	communauté	2007
Administrateur	André Patenaude	communauté	2011
Administrateur	Richard Yelle	communauté	2014

Activités du conseil d'administration :

En 2015, sept (9) réunions – incluant trois par courriel et une par appel conférence– ont eu lieu aux dates suivantes :

Date réunion	Type
19 février	courriel
24 mars	physique
16 avril	appel conférence
5 mai	physique
9 juin	courriel
16 juin	physique
25 juin	courriel
22 septembre	physique
20 octobre	physique

Membres de la corporation (12) :

Belley, Francine	Larivée, Nancy
Bleau, Marie-Josée	Mimeault, Steeve
De Block, Luke	Patenaude, André
Giroux, André	Rainville, Sophie
Guzzi, Alain	Vézina, Chantal
Lacasse, Francine	Yelle, Richard

Assemblée générale annuelle :

Une assemblée générale annuelle s'est tenue le 5 mai 2015 en la présence des 29 personnes suivantes :

Membres de la corporation	Invités
Belley, Francine	Bérubé, Joanie
Bleau, Marie-Josée	Breault, Clarence
De Block, Luke	Brisson, Francine
Giroux, André	Cadieux, Chantal
Guzzi, Alain	Cartier, Annick
Mimeault, Steeve	Castano Cuervo, Carlos Alberto
Patenaude, André	Chouinard, Jeannette
Rainville, Sophie	De Champlain, André
Vézina, Chantal	Ethier, Mireille
Yelle, Richard	Focroulle, Isabelle
	Giroux, Isabelle
	Lajeunesse, Sylvie
	Lemay, Annie
	Lemieux, Caroline
	Massy, Josée
	Paradis, Myriam
	Ritchot, Monique
	Rudolph, Hélène
	Turcotte, Isabelle

Volet réinsertion sociale

Réinsertion sociale du Soleil Levant (RSSL) naît en 1991, avec comme seul mandat la réinsertion sociale des personnes aux prises avec des difficultés en santé mentale.

Pendant plus de 20 ans, jusqu'en août 2014, notre corporation fut propriétaire d'un immeuble à trois logements situé à Saint-Jérôme et dont la gestion était entièrement assumée par l'Office municipal d'habitation de Saint-Jérôme.

De 2001 à 2005, RSSL fut aussi propriétaire de la Résidence Saint-Antoine, permettant ainsi à une ressource intermédiaire d'accueillir une clientèle présentant des troubles envahissants du développement et de déficience intellectuelle.

En juin 2009, le Centre du Florès, en concertation avec l'Office municipal d'habitation de Sainte-Thérèse, confie à RSSL un nouveau mandat de réinsertion sociale, soit celui d'assurer le soutien clinique et l'encadrement nécessaire auprès des 15 personnes résidant dans l'un des 13 appartements supervisés Les Citadins. Depuis 2014, parmi ces 15 places en appartement supervisé à long terme, 2 places sont maintenant disponibles dans le cadre d'un programme de réadaptation à durée fixe (maximum de 2 ans).

Volet hébergement de crise

En 1999, dans le cadre de l'application de *l'Entente de services pour les situations de crise et suicide pour les adultes dans les Laurentides*, le Centre du Florès, investi du mandat et de l'imputabilité des services de crise en hébergement dans la région, confie à RSSL la responsabilité d'organiser et de dispenser ces services.

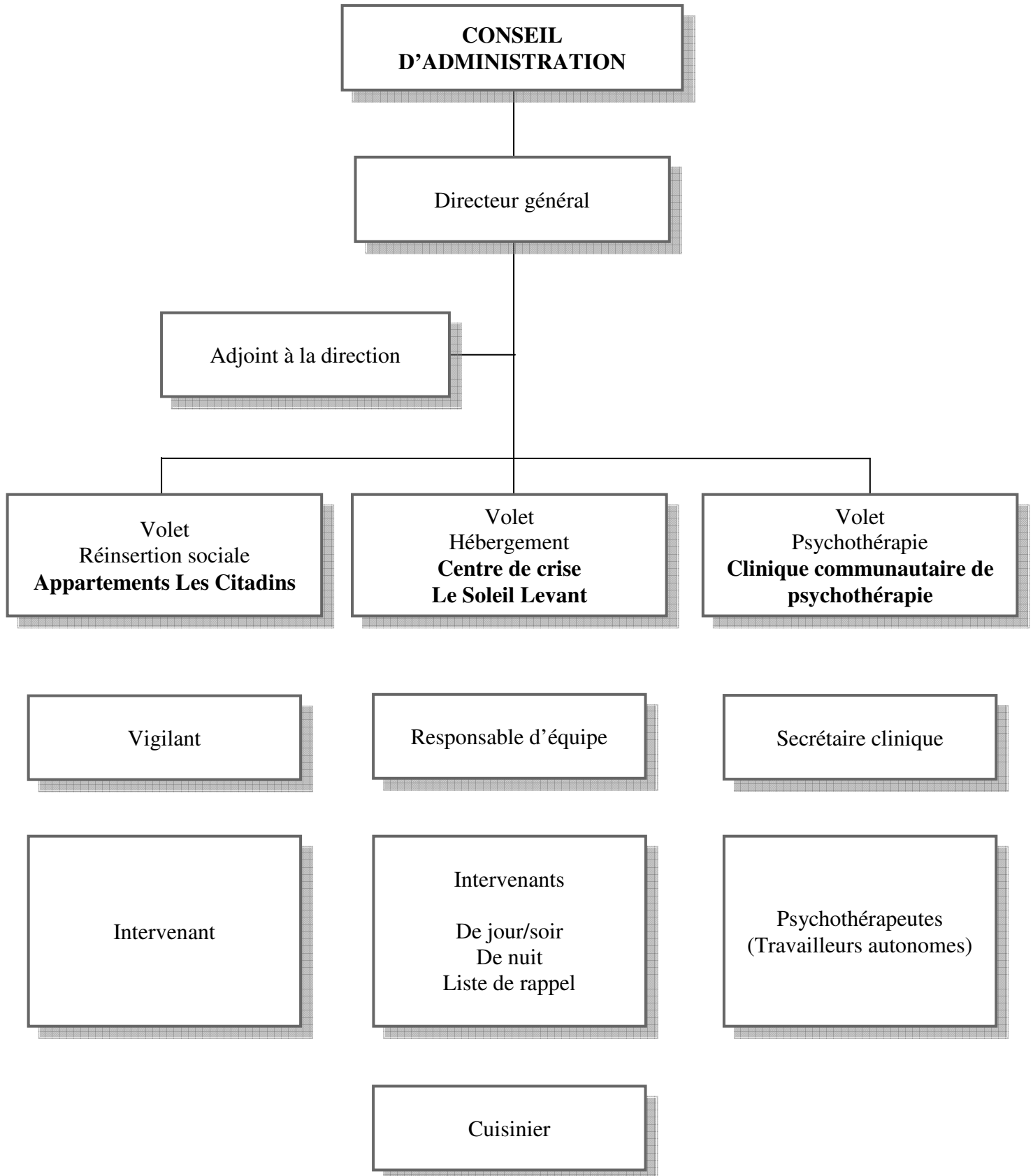
En vertu de quoi,

- 1) le volet hébergement de crise s'intègre à la charte de Réinsertion sociale du Soleil Levant inc. en septembre 1999, devenant ainsi la mission principale de la corporation,
- 2) Le Soleil Levant, Centre d'intervention de crise en hébergement, accueille son premier résident en janvier 2000.

Volet psychothérapie

Inspiré d'un organisme existant depuis 1992 sur le territoire de Laval, le projet de la Clinique communautaire de psychothérapie (CCP) s'est développé à partir d'une réflexion au sein de l'équipe du Centre d'intervention de crise en hébergement Le Soleil Levant. L'équipe désirait préserver, pour ses locaux vacants du sous-sol, une vocation communautaire susceptible de bonifier les services en santé mentale déjà existants dans la région des Laurentides. C'est au cours de l'année 2007 qu'un comité de travail interne à Soleil Levant a été mis sur pied afin de réaliser ce projet. À l'issue de plusieurs mois de travail, la CCP a ouvert ses portes à son tout premier client le 7 avril 2008.

L'ORGANIGRAMME



REPRÉSENTATION ET PARTENARIAT

La réalisation de notre mission repose sur un travail d'équipe. Cela signifie une étroite collaboration entre collègues à l'interne bien sûr, mais aussi avec nos partenaires à l'externe.

En 2015, Le Soleil Levant se mobilise afin de maintenir, développer ses liens avec ses partenaires, et pour améliorer la qualité des arrimages au quotidien. Pour y arriver, RSSL participe activement à de nombreuses activités locales, régionales et provinciales, notamment :

- à des rencontres de liaison avec les représentants du Centre du Florès, et le CISSS des Laurentides;
- à des activités de partenariat avec ses interlocuteurs cliniques du CISSS des Laurentides, à titre d'exemple :
 - les comités de suivi de crise réunissant les gestionnaires des services de crise du Bassin Sud, mission CLSC, avec la participation du CPS Le Faubourg;
 - à l'accueil de nouveaux intervenants et stagiaires des CISSSL afin de leur présenter les services et le fonctionnement du Centre de crise Le Soleil Levant.
- à diverses activités de liaison avec ses collègues d'organismes communautaires, notamment à l'accueil de partenaires, à la visite de certains organismes en santé mentale de la communauté ou à une présence lors de leur assemblée générale annuelle;
- à une concertation grandissante avec ses homologues d'autres centres de crise par le biais d'une participation à titre de membre affilié au Regroupement des services d'intervention de crise du Québec (RESICQ);
- à des échanges cliniques, par exemple dans le cadre de plans de services individualisés (PSI);
- à certaines activités de concertation et de représentation, notamment aux réunions de la table de concertation en santé mentale de Sainte-Thérèse, de Saint-Eustache et de Saint-Jérôme;
- à la présentation de notre mandat dans d'autres organismes et lors d'événements spéciaux;
- au Regroupement québécois des organismes communautaires de psychothérapie (RQOCP);
- à un contact continu avec le milieu académique, grâce
 - au service de recrutement du personnel offert par l'UQAM et l'U. de Montréal.
 - à l'intégration de stagiaires.

FORMATION, PERFECTIONNEMENT ET SUPERVISION

Les activités de formation continue et le soutien clinique font partie intégrante du quotidien du personnel de Réinsertion sociale du Soleil Levant. Par exemple,

- journée d'étude clinique annuelle pour l'équipe d'intervention du centre de crise Le Soleil Levant;
- participation au programme de la formation régionale destinée aux intervenants de crise (3 participants X 4 jours);
- les séminaires du mercredi : activité de formation continue, animée, à tour de rôle, par des membres de l'équipe d'intervention du Soleil Levant pendant la réunion d'équipe (5);
- apprentissage continu au niveau du cadre d'intervention et de la réflexion clinique lors des réunions d'équipe hebdomadaires (centre de crise Le Soleil Levant) et bimensuelles (Les Citadins);
- supervision clinique individuelle, offertes sur demande et au besoin;
- formation de base + sur les valeurs d'intervention et le modèle clinique aux nouveaux intervenants du centre de crise (total : 10 participants X 3 jours de formation);
- formation d'une durée de trois (3) jours *Intervenir auprès d'une personne suicidaire à l'aide des bonnes pratiques* offerte par le CPS Le Faubourg (2 participants).
- banque de textes, de documents et de livres de référence mise à la disposition de l'équipe d'intervention.

Autre formation pertinente associée à notre mission :

- cours de secourisme (1 participant);
- formation en hygiène et salubrité alimentaires (1 participant);
- séance de formation et d'information sur les punaises offerte par la Direction Santé publique (2 participants).

Aussi, Réinsertion sociale du Soleil Levant offre un budget de formation individuelle à chaque membre de son équipe régulière, afin d'encourager son personnel à participer à des formations répondant à des besoins de perfectionnement personnalisés. Le bilan de ce programme de formation individuelle indique que 10 employés y ont participé cette année.



Appartements Les Citadins

VOLET RÉINSERTION SOCIALE

Notre mission

Depuis le 1^{er} juillet 2009, le Centre du Florès retient les services de Réinsertion sociale du Soleil Levant inc. afin d'assurer le soutien clinique et l'encadrement nécessaire auprès des 15 personnes résidant dans l'un des 13 appartements supervisés Les Citadins.

Dans le cadre d'un programme d'hébergement à long terme, RSSL offre à chacun des locataires un support visant le maintien des habiletés requises pour composer avec la vie quotidienne en appartement.

Depuis novembre 2011, les nouveaux locataires intègrent un programme de réadaptation d'une durée de deux (2) ans. Dans ce contexte, RSSL, grâce à la collaboration de l'Office municipal d'habitation (OMH) de Sainte-Thérèse et du CISSS des Laurentides - installation Thérèse-De Blainville (mission CLSC, programmes SIV & SIM), offre des services de réadaptation visant une éventuelle intégration des participants dans un logement autonome de leur communauté.

Nos engagements

- Reconnaître et respecter les termes de l'occupation des logements convenus entre l'OMH et les locataires;
- Offrir :
 - un service de soutien psychosocial aux locataires du programme de maintien à long terme en appartement supervisé, soit des rencontres de suivi et de l'accompagnement par une intervenante;
 - des services cliniques spécialisés aux participants du programme de réadaptation;
 - l'accès à un support à la vie quotidienne en appartement via la disponibilité d'une vigilante résidant dans l'un des Appartements Les Citadins et
 - un accès à une ligne téléphonique d'urgence 24/7 en dehors des périodes de disponibilité de la vigilante.

LES PRINCIPAUX ACTEURS

L'équipe administrative

- M^{me} Marie-Josée Bleau, directrice générale
- M^{me} Chantal Cadieux, adjointe à la direction / coordonnatrice générale par intérim
- M^{me} Isabelle Turcotte, responsable d'équipe / supervision clinique

L'équipe clinique

- M^{me} Marie-Hélène Baillargeon, intervenante
- M^{me} Isabel Bernard, vigilante
- M^{me} Annick Cartier, intervenante en remplacement
- M^{me} Isabelle Giroux, intervenante en remplacement

BILAN DES ACTIVITÉS 2015

- Reconduction de l'entente de services Appartements Les Citadins avec le Centre du Florès pour une période de trois ans;
- Atteinte de notre objectif continu de favoriser le maintien à long terme en appartement supervisé : renouvellement du bail de (11) locataires participants. En 2015, deux places à long terme se sont libérées.
- Atteinte de notre objectif de poursuivre le programme de réadaptation avec les deux candidats qui ont intégré en 2014.
- Atteinte de notre objectif de continuité et de stabilité de nos services cliniques, via la poursuite du soutien et de l'intervention auprès des locataires et la reconduction du contrat de la vigilante.
- Arrimage des services à l'interne ainsi qu'avec les partenaires dans le but d'intervenir de façon optimale auprès des locataires lors d'une infestation de punaises.
- Le tableau ci-dessous présente un résumé des activités individuelles et de groupe qui ont été réalisées en 2015 :

Services cliniques personnalisés			
Description :		Nombre	Écart 2014
Rencontre formelle individuelle (type psychosocial)		334	↓ 59
Rencontre formelle de soutien à la colocation		25	↑ 14
Intervention ponctuelle		123	↑ 55
Intervention de mise au point		7	↑ 7
Intervention ponctuelle aux appartements ¹		24	n/a
Accompagnement externe		0	0
Gestion des appels	clientèle	546	↑ 223
	membres de la famille	27	↑ 12
	partenaires	69	↑ 5
Rencontres de partenariat		6	↓ 6
Rencontre avec un membre de la famille d'un locataire		3	↑ 3
Vie de groupe			
Description :		Nombre	
Festivités (Noël)		1	
Réunion des locataires		2	

Notes : 1 – Lors de l'infestation de punaises, par manque de temps, certains appels et certaines interventions informelles n'ont pas été comptabilisés.



RÉMÉDIATION
SOCIALE DU

*Soleil
levant* INC.

VOLET HÉBERGEMENT

Membre affilié du



Notre mission

Le Soleil Levant est le seul organisme à but non lucratif en santé mentale, de toute la région des Laurentides, à offrir des services d'intervention de crise en hébergement à des adultes en état de détresse psychologique ou de crise d'adaptation.

L'hébergement, d'une durée maximale de 14 jours, peut parfois s'avérer une alternative à l'hospitalisation, lorsque l'équilibre psychologique d'un individu est menacé ou lorsqu'un risque d'une plus grande détérioration se manifeste à ce niveau.

L'intervention en situation de crise

Au seuil de l'insupportable, il y a l'attente d'une réponse. Une crise peut être l'occasion d'une pause privilégiée, car de la souffrance naît une demande d'aide. La parole véhiculant cette demande est celle-là même qui libère l'intolérable et révèle parfois des réponses surprenantes, mais combien apaisantes.

Notre approche

Le Soleil Levant est une maison des plus conviviales où les gens sont accueillis dans le respect de leur dignité et des particularités de leur vécu tant psychologique que social. Les personnes réclamant notre soutien initient donc une demande de manière volontaire.

Nos résidents participent également à l'élaboration des orientations les concernant (durée et objectifs du séjour, plan d'interventions, suivi post-hébergement, etc.) et ce, en préservant leur droit à la confidentialité.

Nos services

Les adultes séjournant au Soleil Levant accèdent gratuitement à une intervention immédiate, intensive, sécurisante et restructurante.

Outre l'hébergement, ils bénéficient :

- d'un suivi individuel quotidien;
- de rencontres informelles selon les besoins;
- d'un soutien spécifique au plan de la réorganisation sociale, s'il y a lieu;
- d'un accès à plusieurs dépliants et brochures d'information sur différents services;
- d'une aide en matière de transport, dans certaines situations, et
- d'une ligne d'intervention téléphonique 24/7.

Nos valeurs d'intervention

Les valeurs d'intervention au Soleil Levant s'inspirent des valeurs alternatives et communautaires et découlent d'une pratique riche de réflexion et en constante évolution.

Notre intervention favorise une activité de création de sens, soit celui que prend la crise à un certain moment de vie, et donc, la mobilisation des capacités à penser et à dire des individus. Cette expérience, en soi interprétative, se veut d'abord apaisante et constructive. De fait, notre intervention porte essentiellement sur la reconnaissance de l'autre.

Le Soleil Levant, c'est surtout une équipe prêtant sa capacité à penser et préoccupée à offrir une intervention la plus humaine et la plus psychiquement élaborée possible. Notre modèle se traduisant et se reflétant dans notre manière d'être, d'écouter, d'observer et d'intervenir.

Nos modalités d'accès

Nos services sont disponibles 7 jours semaine, 24 heures sur 24. Les demandes nous parviennent directement d'organismes et partenaires de la région, identifiés comme référents directs.

LES PRINCIPAUX ACTEURS

L'équipe administrative

- M^{me} Marie-Josée Bleau, directrice générale
- M^{me} Chantal Cadieux, adjointe à la direction / coordonnatrice générale par intérim
- M^{me} Annie Lemay, agente de soutien administratif
- M^{me} Nathalie Savard, technicienne administrative (contractuel)

L'équipe clinique

- M^{me} Isabelle Turcotte, responsable de l'équipe d'intervention

Équipe régulière jour /soir

- M. Christian Brais
- M^{me} Véronique Collin
- M. André de Champlain
- M^{me} Mireille Éthier
- M^{me} Annie Lemay
- M^{me} Caroline Lemieux
- M^{me} Josée Massy
- M^{me} Myriam Paradis
- M^{me} Monique Ritchot
- M. Luc Sirois

Stagiaire en psychoéducation

- M^{me} Annick Cartier

Liste de rappel jour/soir

- M^{me} Maude Beaudoin
- M^{me} Christine Blais-Roy
- M^{me} Annick Cartier
- M. Maxime Cloutier
- M^{me} Marie-France Dagenais
- M^{me} Vanessa Debien
- M^{me} Virginie Dubé
- M^{me} Laurence Fafard
- M^{me} Isabelle Giroux
- M. Mathieu Piché
- M^{me} Amélie Raymond
- M. Mathieu Robert

Équipe régulière de nuit

- M^{me} Sylvie Lajeunesse
- M^{me} Hélène Rudolph

Liste de rappel nuit

- M^{me} Sandrine Dumas
- M^{me} Valérie Lacasse
- M^{me} Marie-Ève Latour-Moineau
- M^{me} Léa Poirier
- M^{me} Anne-Marie Proulx

L'équipe de soutien

M^{me} Francine Brisson, cuisinière

Nos précieux bénévoles

- M^{me} Nicole Chartrand
- M. Jean-Marc Thirion

BILAN DES ACTIVITÉS 2015 : LES FAITS SAILLANTS

Nouveau record de séjours

En 2015, le centre de crise Le Soleil Levant a offert **412 séjours**. Voici le nouveau record depuis l'ouverture du centre.

Situation de débordement

L'insuffisance de l'offre de service en intervention de crise en hébergement dans les Laurentides est un fait bien connu et qui se confirme année après année.

À titre illustratif pour 2015, on chiffre à :

- 211 le nombre de demandes potentielles d'hébergement qui ont été refusées en raison de notre hébergement complet;
- une hausse de 10 % de l'achalandage téléphonique, soit 450 appels de plus pour 2015;
- une hausse de 3,1 % des demandes reçus.

15^e anniversaire

Le 15^e anniversaire du Centre de crise fut souligné lors de l'assemblée générale annuelle qui s'est tenue le 5 mai 2015.

15 ans d'activités, c'est;

- 6105 demandes d'hébergement en provenance de nos référents directs;
- 4908 séjours d'une durée moyenne de 8 jours;

Près de 30 000 rencontres offertes à nos résidents en cours de séjour.

Mais c'est surtout, et nous en sommes fiers;

- Un taux de satisfaction de la clientèle s'élevant à 92 %.

L'entente de service SIM

Reconduction de l'entente de service avec le CSSS de Thérèse-De Blainville et le CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes concernant la garde téléphonique partielle du programme de soutien intensif dans le milieu (SIM) pour une 3^e année.

RESICQ



Centres de **crise**
du Québec

Lancement de la campagne publicitaire

En février 2015, le RESICQ lance une campagne publicitaire et dévoile avec fierté ses deux porte-parole; M. P-A Méthot et M. Jonathan Roberge, deux personnalités qui gravitent dans l'univers de l'humour. Cette campagne a pour but de faire connaître les services des centres de crise.

Déploiement d'une application mobile : CRISE

L'application mobile CRISE regroupe une liste des centres de crise disponibles 24/7 répertoriés par zone géographique ainsi que des renseignements ciblés et orientés vers la demande d'aide.

Formation provinciale en intervention de crise

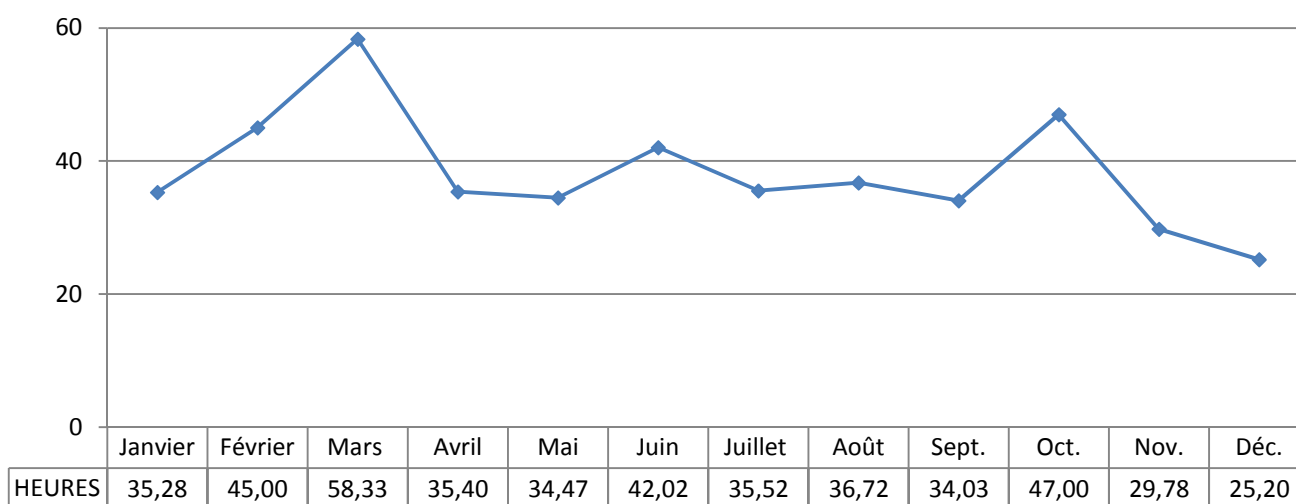
Un premier groupe de formateurs ont été accrédités en 2015, il est prévu que Soleil Levant soit accrédité en début de l'année 2016.

Achalandage téléphonique

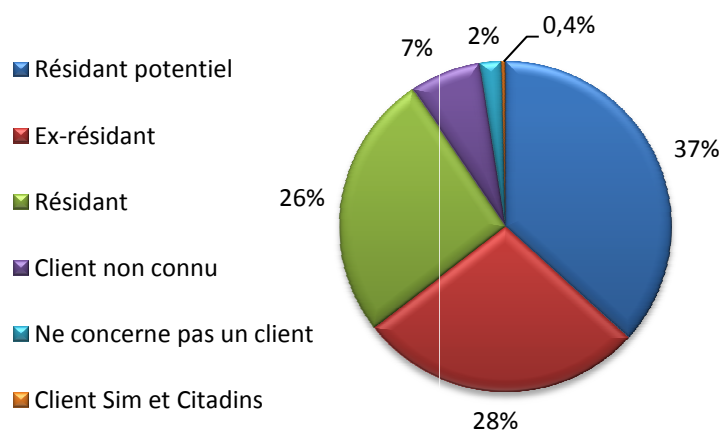
Le centre de crise Le Soleil Levant offre un service d'intervention téléphonique 24/7 à ses résidents, ex-résidents, référents et partenaires. Chaque année, la gestion de ce service représente un investissement en temps considérable au quotidien.

En 2015, nous avons compilé un total de **4 839 appels** (3 592 entrants et 1 247 sortants), représentant **459 heures** d'intervention téléphonique (durée moyenne 5,7 minutes/appel).

Le graphique ci-dessous illustre la distribution des heures d'occupation téléphonique, sur une base mensuelle. Ces données révèlent une **hausse de 10 %**, comparativement à 2014, en ce qui concerne le nombre d'appels ainsi que le total d'heures d'intervention téléphonique.



Portrait des appels selon la clientèle



Encore une fois cette année, le plus grand nombre d'appels implique nos résidents potentiels (1 789 appels), alors que les appels concernant nos résidents en cours de séjour se chiffrent à 1 269.

Notons aussi que 1 321 appels (28 %) sont relatifs à des ex-résidents et que 18 appels (0,4 %) sont associés à la clientèle du programme SIM et des Appartements Les Citadins en période de garde téléphonique.

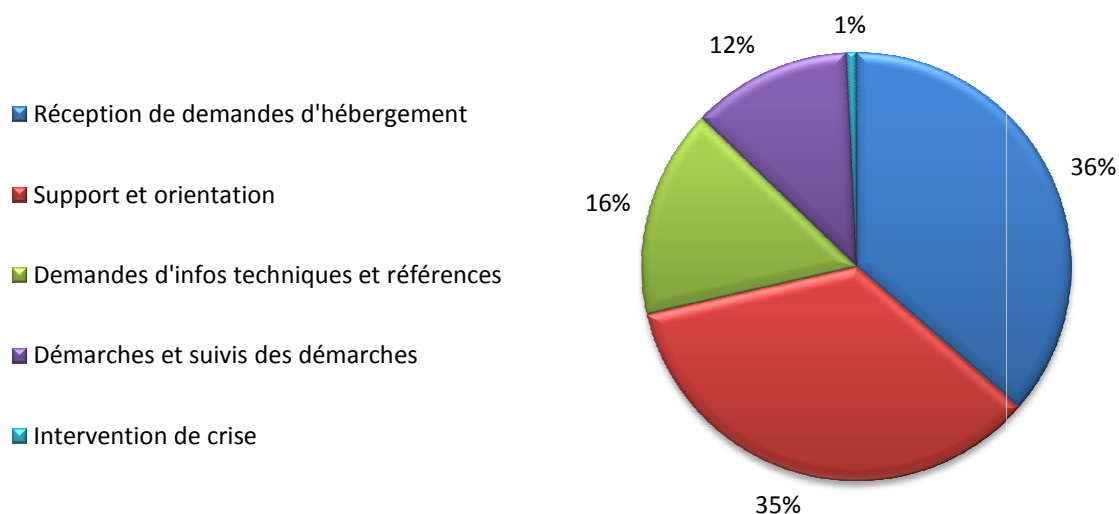
Comme chaque année, plusieurs actes téléphoniques visent des discussions cliniques. À eux seuls, ils correspondent à 901 actes (1 018 en 2014). On peut donc conclure que 19 % des appels comportent au moins une discussion clinique avec un intervenant dans la communauté (23 % en 2014).

De même, 1 837 actes posés (1 409 en 2014) lors d'un contact téléphonique consistent en des interventions directes auprès d'un résidant ou ex-résidant, ce qui représente 38 % des actes cette année, comparativement à 32 % l'an dernier.

Portrait des appels selon l'objectif

La distribution des actes reliés aux appels téléphoniques répertoriés selon l'objectif principal de chacun des appels est illustrée ci-dessous.

De toute évidence, la plus grande partie des actes téléphoniques (36 %) concerne la réception des demandes d'hébergement. Le support et l'orientation (35 %) constituent les appels en lien avec les retours progressifs, le suivi post-hébergement, les discussions cliniques et le support au proche ou aidant naturel.



Portrait des appels selon les appels de détresse

Enfin, nous constatons que le pourcentage des appels d'intervention de crise se situe à moins de 1 %, soit 35 appels pareillement à l'an dernier.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

Demandes d'admission

En 2015, le centre de crise a reçu **497 demandes**, ce qui représente une **augmentation de 3.1 %** par rapport à 2014 (482 demandes).

Provenance des demandes

Données globales

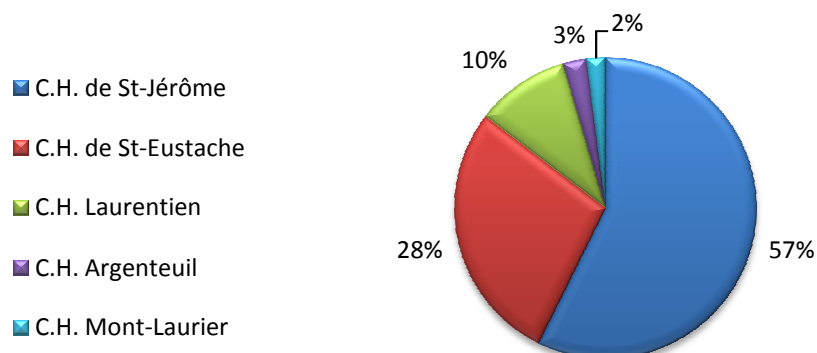
Référents	Nombre	%
▪ C.H. de Saint-Jérôme	114	23
▪ CLSC de Saint-Jérôme	73	15
▪ CLSC Thérèse-De Blainville	59	12
▪ CLSC Jean-Olivier Chénier (St-Eustache)	49	10
▪ C.H. de Saint-Eustache	46	9
▪ CLSC de Ste-Agathe	23	4
▪ Hors secteur	23	4
▪ Organismes communautaires	21	4
▪ C.H. Laurentien et urgence	18	4
▪ CLSC de Sainte-Adèle	15	3
▪ Autres	14	3
▪ Cl. ext. de psy. de St-Eustache	10	2
▪ CLSC d'Argenteuil	9	2
▪ Centre de réadap. dépendance	6	1
▪ CLSC Antoine-Labelle	5	1
▪ CH de Mont-Laurier	4	1
▪ CH d'Argenteuil	4	1
▪ Autres C.H., CLSC et Cl.ext.	4	1

Notes : **Hors secteur** : centres hospitaliers, CLSC et CIC à l'extérieur de la région
Autres : Centre du Florès, cliniques médicales, psychologues privés et établissement scolaire
Autres CLSC, CH et Cl. Ext.de psychiatrie : Clinique externe de psychiatrie de Ste-Agathe (2), d'Argenteuil et de Mont-Laurier.

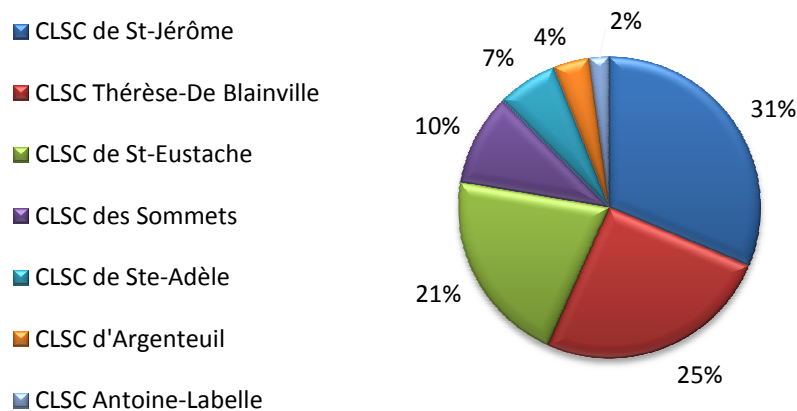
En 2015, le CISSS des Laurentides - Point de service de Saint-Jérôme arrive en tête avec 187 références dont 114 du centre hospitalier et 73, du CLSC. Suit le CLSC Thérèse-De Blainville avec 59 références.

Globalement, 40 % des demandes proviennent des centres hospitaliers et cliniques externes de psychiatrie, alors que 47 % des demandes viennent des CLSC.

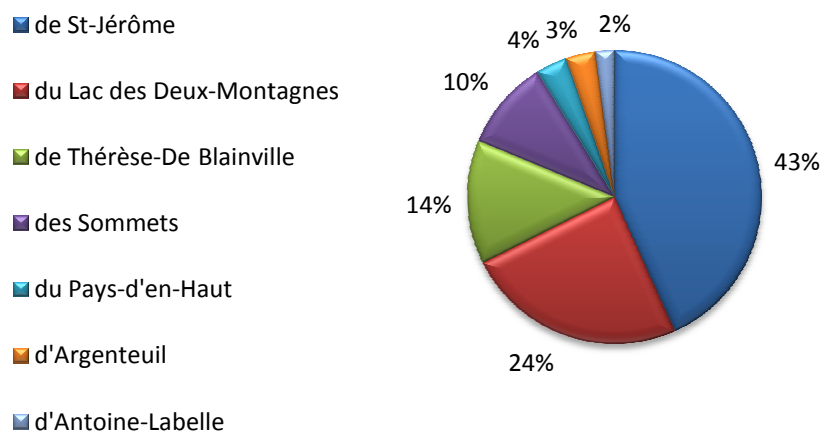
Par centre hospitalier et clinique externe de psychiatrie (40%)



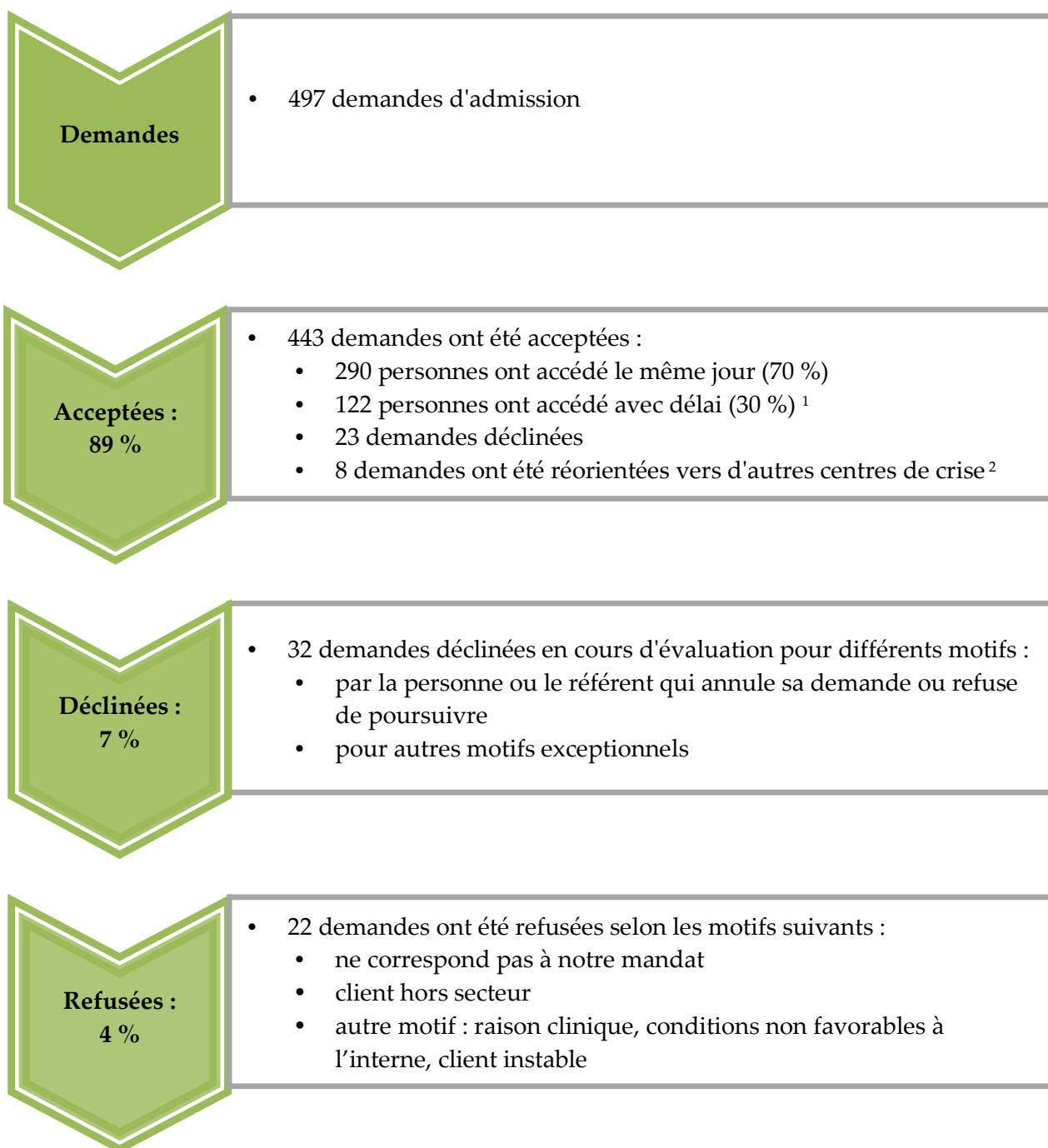
Par CLSC (point de service) (47 %)



Par point de service – CISSS des Laurentides (87 %)



Issue des demandes



Notes :

1. Pour les motifs suivants :
 - date ultérieure souhaitée par la personne (121)
 - clients indécis (1)
2. Il est important de préciser que, même dans les cas où nous référons dans d'autres centres de crise, nous demeurons responsables de l'évaluation et de l'admission des demandes, des suivis post-hébergement ainsi que de la réinsertion sociale et du transport.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

Achalandage à l'hébergement

Taux d'occupation

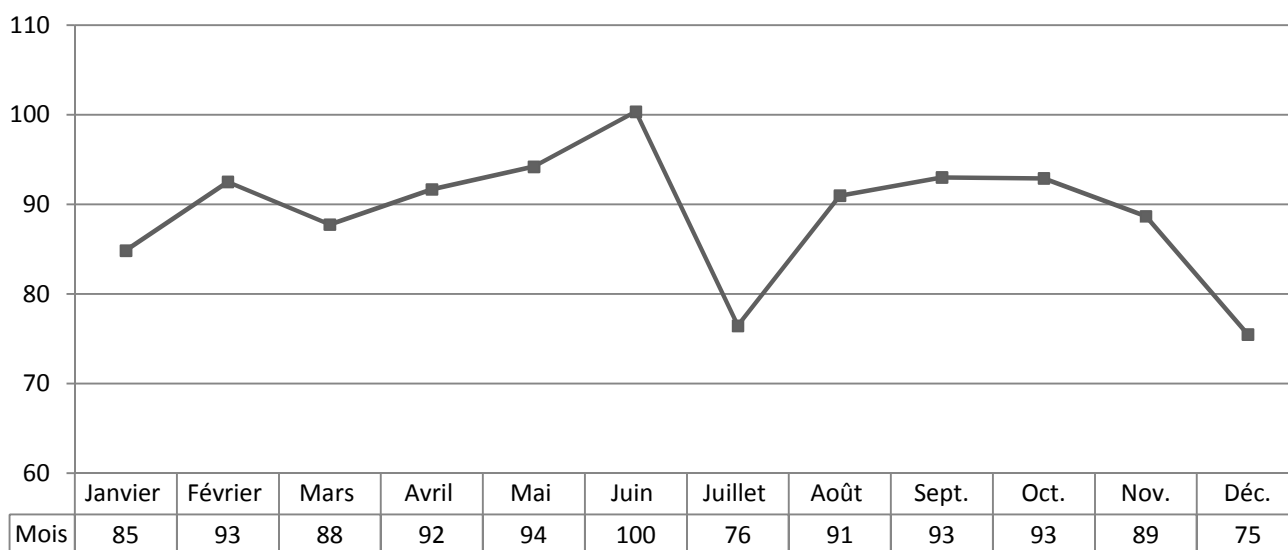
En 2015, le taux d'occupation annuel a atteint **89 %**. Il s'agit d'une **hausse de 1 %** par rapport à 2014, tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous.

Année	Taux d'occupation (%)
2015	89
2014	88
2013	86
2012	95
2011	90
2010	87

Notes : 1- 2003 à 2005, Soleil Levant avait 11 lits régionaux;
 2- juillet 2009 à mars 2012 : Soleil Levant avait 9 lits régionaux dont 1 réservé au CSSS des Sommets;
 3- à partir de mai 2013, Soleil Levant a 10 lits régionaux.

Distribution du taux d'occupation

Comme en fait foi le graphique suivant, nous observons en juin un taux d'occupation de 100 % ainsi qu'un taux supérieur à 90 % pendant 7 mois au cours de l'année. Nous notons une baisse pour les mois de juillet et de décembre.



Répartition de l'achalandage sur plus de 6 lits

Le tableau ci-après indique que l'hébergement au centre de crise le Soleil Levant était complet pendant 159 jours au cours de l'année, soit **44 %** du temps.

	Nombre de jours	%
6 lits et +	347	95
9 lits et +	251	69
10 lits et +	159	44

Note : Un lit peut être occupé, en fonction des départs et des arrivées, par deux personnes dans la même journée.

Moyenne du nombre de lits occupés

Tel qu'indiqué dans le tableau suivant, la moyenne du nombre de lits occupés en 2015 est de 8,9.

Année	Moyenne du nombre de lits occupés
2015	8,9
2014	8,8
2013	8,3
2012	8,6
2011	8,1
2010	7,8
2009	7,1
2008	7,1
2007	6,8
2006	7,4
2005	8,4
2004	6,9
2003	7,5

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

Profil des séjours

Nombre de séjours

En 2015, le centre de crise Le Soleil Levant a offert **412 séjours**. Le tableau ci-dessous fait un rappel du nombre de séjours sur une base annuelle depuis 2000.

Année	Nombre de séjours
2015	412
2014	394
2013	397
2012	379
2011	371
2010	354
2009	352
2008	316
2007	304
2006	355
2005	354
2004	299
2003	348
2002	257
2001	201
2000	227

Durée moyenne des séjours

En 2015, la durée moyenne des séjours est de **7,9 jours**, soit une légère baisse par rapport à l'an dernier.

Année	Durée moyenne
2015	7,9
2014	8,1
2013	7,6
2012	8,2
2011	8,0

Contexte de crise

Éléments déclencheurs

Tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous, les difficultés relationnelles comptent, encore cette année, parmi les plus grandes souffrances de notre clientèle, soit dans 56 % des cas des personnes hébergées (54 % en 2014). Fait intéressant, de ce pourcentage, 69 % concerne les relations de couple (62 % en 2014).

Éléments déclencheurs	Nombre	%
Relations (de couple, familiales, réseau)	232	56
Problèmes de travail	29	7
Problèmes d'hébergement	26	6
Abus de substances	24	6
Décès	20	5
Autres	16	5
Problèmes financiers	15	4
Violence (agression/comportement)	10	2
Isolement	9	2
Maladie physique	8	2
Arrêt/changement de médication	7	2
Problème de jeu	6	1
Signalement à la DPJ	5	1
Problèmes judiciaires	5	1

La catégorie « autres », 5 %, fait référence principalement, à l'épuisement des aidants naturels, à des traumatismes psychologiques et à des problèmes d'études.

Symptômes

Nature du symptôme	%
Idéations suicidaires	69
Symptômes dépressifs	68
Anxiété	57
Épuisement/fatigue	34
Idéations de consommation	6
Désorganisation psychiatrique	6
Idéations automutilatoires	4
Idéations homicides	2
Aggressivité	1
Autre	1

À leur arrivée, nos résidants présentaient les symptômes ci-contre.

Notez que pour l'ensemble des symptômes, une diminution marquée a été observée au terme des séjours dans près de 89 % des cas, comparativement à 86 % en 2014.

Stresseurs

Au niveau des stresseurs, on note que les problématiques en santé mentale et l'instabilité au niveau relationnel arrivent au 1^{er} et au 2^e rang. Les problèmes en toxicomanie suivent avec 8 %.

Stresseurs	%
Problèmes de santé mentale	37
Instabilité relationnelle/impulsivité	24
Problèmes en toxicomanie	8
Isolement	7
Problèmes d'hébergement	5
Problèmes au travail	5
Problèmes économiques	4
Problèmes judiciaires	2
Maladie physique ou cognitive	2
Problèmes de violence/agressivité	2
Historique de suicide	1
Autres	1
Itinérance	1
Problème éducation	1

Parmi les « autres » stresseurs (1 %), on retrouve les problèmes liés au jeu et aux études.

Objectifs de séjour

Les principaux objectifs des résidents sont résumés dans le tableau ci-contre. Pour cette année, *diminuer les symptômes* arrive en 1^{ère} place avec 46 %. En 2^e place, nous retrouvons *faire du sens* avec la situation (22 %).

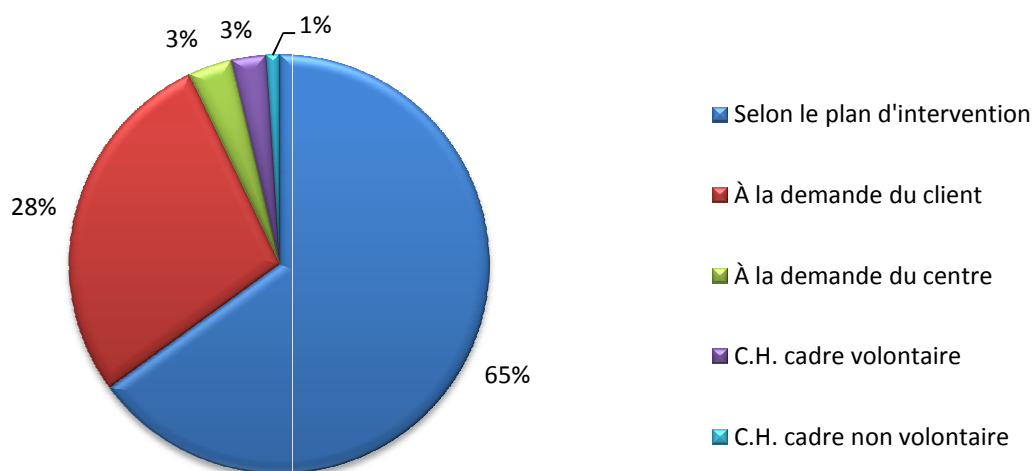
De plus, les données relatives aux bilans de fin de séjour montrent que plus de 89 % des objectifs ont été atteints.

Objectifs	%
Diminuer les symptômes	46
Faire du sens (avec la situation)	22
Briser l'inertie/l'isolement	12
Se dégager des contenus émotionnels envahissants	7
Rétablir les besoins de base	6
Prévention	5
Réorganisation sociale milieu	1
Trouver des alternatives	0,5
Préparer le retour dans le milieu	0,5

Motifs de fin de séjour

La répartition des motifs de fin de séjour en 2015 s'établit comme suit :

Le motif de fin de séjour selon le plan d'intervention arrive au 1^{er} rang à 65 % (55 % en 2014).



Notez que 1 %, soit 2 résidants, ont quitté le Soleil Levant vers le centre hospitalier dans le cadre de l'application de la Loi P.38.

Après le séjour

Orientation

En se référant aux données disponibles, nos résultats indiquent que les personnes ayant terminé leur séjour à Soleil Levant se retrouvent dans différents milieux de vie, tels que :

Orientation	%
Lieu autonome, non supervisé	88
Lieu supervisé (famille, foyer d'accueil, ressource type familiale)	5
Centre hospitalier	4
Refuge	2
Centre de désintoxication	1

Suivi post-hébergement

Près de 83 % de la clientèle bénéficie d'un suivi post-hébergement, soit **340 résidants**. Parmi ces suivis post-hébergement, les CLSC assurent le plus grand nombre de suivis et, en 2015, ce pourcentage se situe à 84 %.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

Profil des résidents

Récurrence

En 2015, **365 personnes différentes** ont séjourné au Soleil Levant (total de 412 séjours). Le **taux de récurrence** de la clientèle a légèrement augmenté cette année et se situe à **11,4 %** (10,9 % en 2014). Notons que 34 personnes ont fait plus d'un séjour cette année.

Fréquence annuelle	Nombre de résidents	Nombre de séjours
1	331	331
2	26	52
3	5	15
4	2	8
5	0	0
6	1	6
Total	365	412

Données sociodémographiques

En 2015, le rapport femme-homme est de 67 % - 33 % et la moyenne d'âge de 44 ans - 45 ans.

	Nombre	%	Moyenne d'âge
Femmes	276	67	44 ans
Hommes	136	33	45 ans

Situation de vie

	Nombre	%
Seul	148	36
Avec des adultes de la famille	78	19
Avec conjoint	68	17
Avec conjoint et enfants mineurs	58	14
Avec un colocataire	19	5
Seul avec enfants mineurs	13	3
Refuge	9	2
Hébergé par des amis	8	2
Milieu supervisé	6	1
Sans hébergement et adresse	5	1

Ce tableau fait état que 36 % de notre clientèle vit seule, comparativement à 34 % l'an dernier.

Source de revenus

Comme en témoigne le tableau ci-contre, 26 % de nos clients sont prestataires de l'aide sociale en 2015, ce qui est légèrement plus bas par rapport à 2014 (31 %).

	Nombre	%
Aide sociale	109	26
Invalidité, congé de maladie	87	21
Emploi à temps complet	52	13
Aucun revenu	37	9
Emploi à temps partiel	32	8
Assurance-emploi	22	6
Retraite	20	5
Économies, rentes, REER	17	4
Conjoint ou famille	10	2
Inconnu	10	2
Prestations (SAAQ-CSST-IVAC)	7	2
Emprunt et bourse	6	1
Pension alimentaire	3	1

Histoire psychosociale

Les données relatives à l'histoire de vie de nos résidants témoignent de ce qu'ils ont pu nous révéler d'eux-mêmes. En voici quelques faits saillants :

Enfance	Nombre	%
Violence physique, verbale ou psychologique	172	35
Abus sexuels	53	11
Négligence	50	10



Adolescence	Nombre	%
Violence physique, verbale ou psychologique	124	28
Négligence	46	10
Parents alcooliques ou toxicomanes	45	10



Adulte	Nombre	%
Violence physique, verbale ou psychologique	240	16
Divorce/rupture	185	12
Dépression	170	12

Diagnostic

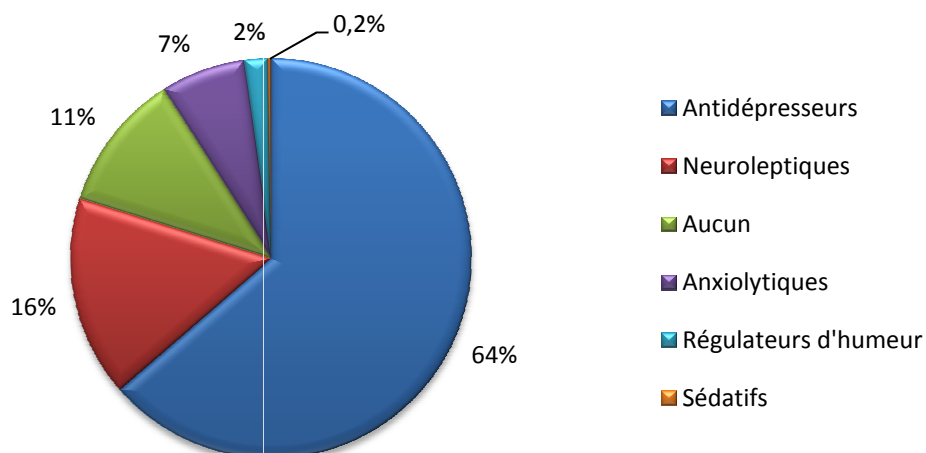
Les troubles de l'humeur touchent 37 % de notre clientèle (44 % en 2014). Ensuite, nous retrouvons le trouble de la personnalité à 26 % (23 % en 2014).

Comme l'an passé, seulement 1 % des clients n'ont aucun diagnostic connu. Dans la catégorie « autre », on retrouve les troubles du déficit de l'attention (TDA/H) et les troubles sexuels et de l'identité sexuelle.

Diagnostic	Nombre	%
Trouble de l'humeur	154	37
Trouble de la personnalité	108	26
Trouble de l'adaptation	48	12
Inconnu	35	8
Trouble anxieux	31	8
Schizophrénie et troubles psychotiques	22	5
Troubles liés à une substance	9	2
Aucun	3	1
Autres	2	1

Psychotropes

Tel que l'indique le tableau ci-dessous, les antidépresseurs sont présents dans les piluliers d'un peu plus de 64 % de nos résidents (60 % en 2014).



APPRÉCIATION DE LA CLIENTÈLE

Les bilans de séjour, qu'ils soient sous une forme verbale ou écrite, représentent pour nous un repère privilégié pour mesurer la satisfaction de nos résidents.

Nous invitons donc chacun de nos résidents à commenter leur expérience de séjour à Soleil Levant en remplissant un questionnaire d'évaluation de nos services. Cette année, **269 questionnaires** ont été remplis, ce qui représente **un taux de participation de 65 %**.

En comptabilisant les résultats de 2015, nos résidents nous attribuent une note globale de **94 %**. En voici la notation par question :

Accueil, services et ambiance

- | | |
|---|------|
| 1) L'information sur le fonctionnement du centre était satisfaisante | 95 % |
| 2) L'information sur les services offerts au centre était satisfaisante | 94 % |
| 3) Les services dispensés étaient adéquats et appropriés | 95 % |
| 4) L'ambiance et le climat d'accueil étaient propices au répit | 95 % |

Encadrement, objectifs et suivi

- | | |
|--|------|
| 5) Les différents intervenants étaient suffisamment accessibles | 95 % |
| 6) Le personnel administratif était respectueux | 97 % |
| 7) Les rencontres quotidiennes et les approches utilisées ont facilité mon rétablissement | 92 % |
| 8) La durée de mon séjour ainsi que les heures de rencontres correspondaient à mes besoins | 89 % |
| 9) Le séjour au centre m'a permis de retrouver un meilleur équilibre | 90 % |
| 10) Le séjour au centre m'a permis d'atteindre mes objectifs | 84 % |
| 11) J'ai apprécié la présence d'un intervenant à l'heure des repas | 94 % |

Lieux et besoins essentiels

- | | |
|---|------|
| 12) La propreté des lieux était adéquate | 98 % |
| 13) La variété de la nourriture était satisfaisante | 92 % |
| 14) La qualité de la nourriture était satisfaisante | 93 % |

Appréciation, évaluation et réalisation des objectifs

- | | |
|--|------|
| 15) J'ai l'impression d'avoir progressé dans l'évolution de cette situation de crise | 91 % |
| 16) L'approche utilisée et le plan d'intervention étaient adaptés à ma situation | 92 % |
| 17) Mon séjour au Soleil Levant fut favorable à mon rétablissement | 94 % |
| 18) Je référerai le centre à des proches qui sont dans la même situation | 98 % |

APPRÉCIATION DE LA CLIENTÈLE

- Nos résidants démontrent un intérêt marqué à nous exprimer dans leurs mots leur reconnaissance. Ces témoignages nous sont très précieux. En voici quelques extraits :

« Le centre et les intervenants m'ont permis de pouvoir prendre le recul nécessaire. Je ne voyais plus que deux solutions: le suicide ou être interné dans un hôpital psychiatrique. Lorsqu'on m'a proposé de venir au centre, ce fut un soulagement parce que c'était ce que j'avais besoin. Je ne vous remercierai jamais assez. Merci. »

« Un immense merci à toute l'équipe, ce fut un point tournant pour moi et je souhaite continuer mon cheminement. »

« Ce séjour a été un cadeau que je me suis donné. Je suis reconnaissante à tous les intervenants du centre. Merci encore et bonne continuité »

« Les intervenants sont très humains, compréhensifs, calmes et très professionnels. Une belle équipe. Merci encore. »

« Honnêtement, ça m'a permis d'avoir un repos total, d'être suivi, encadré pour grandir et remettre mes idées mélangées en place. Je me suis senti en confiance dès le départ de mon séjour ici. Votre écoute sans jugement est remarquable. Merci à vous tous! »

« Le séjour au Soleil Levant est rassurant. L'atmosphère est paisible et permet de retrouver un certain équilibre. Tout ne peut se régler par le séjour, mais vous donnez au moins le temps de réfléchir calmement. Je remercie toute l'équipe du Soleil Levant pour le support apporté et le respect qui contribue à se retrouver. Merci beaucoup! »

CONCLUSION

En définitive, les activités du centre de crise se résument par la gestion au quotidien du :

	Situation 2015	Situation 2014
Nombre de demandes d'admission reçues	497	482
Nombre de séjours	412	394
Nombre de références à un autre centre de crise	8	8
Nombre d'appels téléphoniques	4839	4389
Nombre de résumés/copies de dossiers	11	11

De manière évidente, ces données témoignent d'une somme importante d'activités et de l'atteinte des objectifs liés à la création même du centre de crise :

- désengorger les urgences et les lits d'hôpitaux de notre région :
40 % des 497 demandes d'admission arrivent directement des urgences hospitalières;
47 % de ces 497 demandes d'admission proviennent directement du CLSC.
- offrir une réponse rapide 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 :
70 % des accueils se font le jour même de la demande d'admission.
- offrir une réponse adaptée à la demande :
89 % des objectifs ont été atteints

S'il est vrai que le centre de crise Le Soleil Levant participe à nouveau à diminuer le problème de la « porte tournante » dans les hôpitaux, c'est en partie grâce à la mise en place :

- d'un partenariat éprouvé;
- de suivis post-hébergement pour soutenir nos résidents dans leur réflexion;
- d'un modèle d'intervention clinique favorisant non seulement la diminution des symptômes, de la détresse psychologique, mais aussi la compréhension de cette souffrance. Ainsi, notre clientèle se dit mieux outillée pour composer avec ses blessures ou pour faire face à une éventuelle crise.



CLINIQUE
COMMUNAUTAIRE
DE PSYCHOTHÉRAPIE

VOLET PSYCHOTHÉRAPIE

BIENVENUE À LA CLINIQUE COMMUNAUTAIRE DE PSYCHOTHÉRAPIE

La mission

La mission de la Clinique communautaire de psychothérapie (CCP) est d'offrir à la population de la région des Laurentides des services professionnels de psychothérapie en tenant compte de la réalité financière du client.

La clientèle

Les services de la CCP s'adressent à toute personne de la région des Laurentides désirant entreprendre une psychothérapie et dont les revenus rendent la consultation en clinique privée inaccessible. Les services de la clinique sont offerts à une clientèle de tout âge (enfant, adolescent, adulte).

L'approche clinique

La CCP propose des services représentatifs de la diversité des approches cliniques généralement reconnues en psychologie.

L'équipe clinique

L'équipe clinique se compose de psychothérapeutes détenant un permis de pratique de la psychothérapie émis par l'Ordre des psychologues du Québec, conformément aux exigences de la loi 21 encadrant la pratique de la psychothérapie au Québec.

Les services

Les services de consultation de la Clinique communautaire de psychothérapie sont offerts sous forme d'entrevues individuelles. De plus, ils sont adaptés aux particularités d'une clientèle enfant, adolescent, adulte. Des services de psychothérapie conjugale et familiale sont également disponibles.

Les professionnels de la clinique n'acceptent aucun mandat d'évaluation, que ce soit d'ordre psycholégal ou scolaire.

Les honoraires

Les honoraires de la CCP sont établis à partir d'une grille de calcul qui tient compte du revenu familial annuel brut du client.

L'accessibilité

Toute personne intéressée à recevoir des services de la Clinique communautaire de psychothérapie est invitée à nous contacter directement.

Les services sont offerts sur rendez-vous seulement :

(450) 430-0284

LES PRINCIPAUX ACTEURS

L'équipe administrative

- M^{me} Isabel Bernard, secrétaire clinique
- Mme Marie-Josée Bleau, directrice générale
- Mme Chantal Cadieux, adjointe à la direction / coordonnatrice générale par intérim
- M^{me} Annie Lemay, agente de soutien administratif

Les professionnels cliniciens

Tous les professionnels consultants de la Clinique communautaire de psychothérapie ont reçu une formation spécifique à la psychothérapie et sont membres d'un ordre ou d'une association professionnelle dûment reconnue :

En 2015, l'équipe était composée de 13 professionnels cliniciens:

- M. Carlos Alberto Castano, psychothérapeute
- M^{me} Liliana Stella Carreno Sanchez, psychologue
- M. Charles Crépeau, psychoéducateur et psychothérapeute
- M. Richard De Courcy, psychologue
- M. François Fillion, psychologue
- M^{me} Geneviève Gauthier, psychothérapeute
- M^{me} Juliette Ollivaud, psychologue
- M^{me} Nadia Perreault, psychologue
- M^{me} Monique Ritchot, sexologue clinicienne
- M^{me} Madeleine Sednaoui Mirza, psychologue
- M. Luc Sirois, sexologue clinicien
- M^{me} Josée Thiffault, sexologue clinicienne
- M^{me} Isabelle Turcotte, psychoéducatrice

Les bénévoles

- M^{me} Andrée Blouin, psychologue et superviseure
- M. André Brouillette, concepteur base de données

Situation de précarité financière

En l'absence d'une subvention récurrente pour soutenir ses activités, la CCP se retrouve année après année dans une situation de précarité financière pouvant menacer sa pérennité.

Cette recherche de financement, public ou privé, récurrente ou non, mobilise des énergies et des ressources déjà insuffisantes pour la gestion opérationnelle des activités de la CCP.

La campagne de financement 2015 a permis d'amasser un montant de 2 251 \$. Nos remerciements spéciaux à Madame Éliane Gamache Latourelle, pharmacienne propriétaire, qui a encore une fois accepté de soutenir notre campagne de financement auprès de son réseau.

Au nom d'un accès équitable aux services de psychothérapie

La raison d'être de la CCP est bien sûr sa clientèle à faible revenu à laquelle elle offre une voie d'accès à des services de psychothérapie à des coûts abordables.

La CCP croit et milite en faveur d'un accès équitable à des services de psychothérapie.

À cet égard, elle participe aux rencontres du Regroupement québécois des organismes communautaires de psychothérapie (RQOCP) qui s'implique à différents comités consultatifs.

Une hausse de 42 % de notre offre de service grâce à une équipe clinique en pleine croissance

Les enjeux relatifs au recrutement et à la rétention des psychothérapeutes sont récurrents et s'expliquent entre autres par la précarité de la situation financière de la CCP :

- période de recrutement continue;
- critères de sélection, en conformité avec les nouvelles exigences liées à la pratique de la psychothérapie, telles que définies par la loi 21, dont la date d'entrée en vigueur était le 21 juin 2012;
- Rémunération « modeste » des honoraires professionnels payés aux cliniciens par la CCP.

La CCP est fière de son équipe clinique qui contribue avec engagement et implication à la mission de l'accès à la psychothérapie.

En 2015, les psychothérapeutes ont offert **565** séances de plus que l'an dernier!

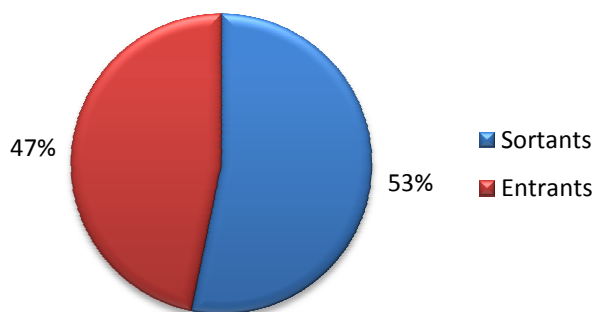
Achalandage

Gestion des appels

En 2015, la CCP a géré un volume d'appels considérable.

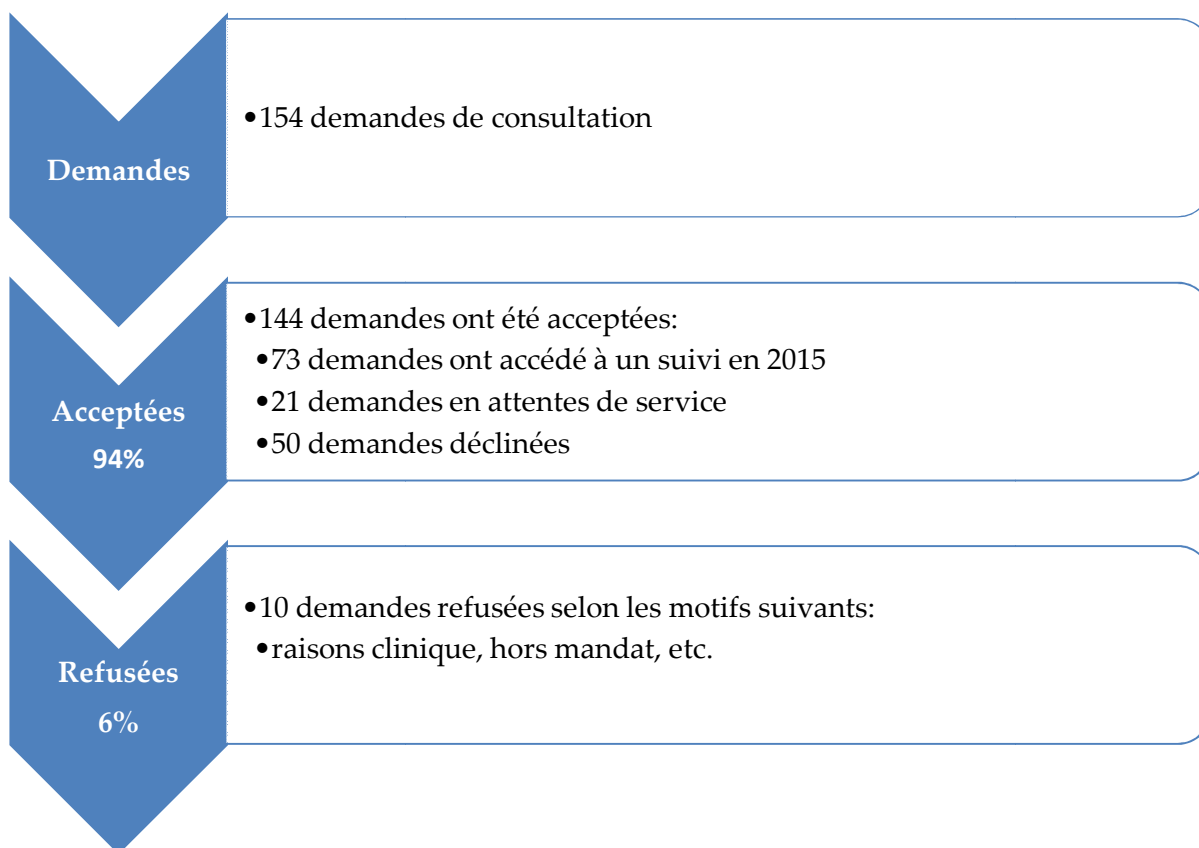
En effet, **1 571 appels** ont été enregistrés dans notre base de données, ce qui représente une légère hausse de 0,7 % par rapport à l'an dernier.

Ainsi, il s'agit d'une moyenne de **33 appels par semaine** (calcul basé sur 48 semaines/an d'activités).



Les demandes de consultation

Cette année, la CCP a reçu au total **154 demandes** de consultation. Comparativement à 2014 (170 demandes), cela représente une **diminution de 10 %**.



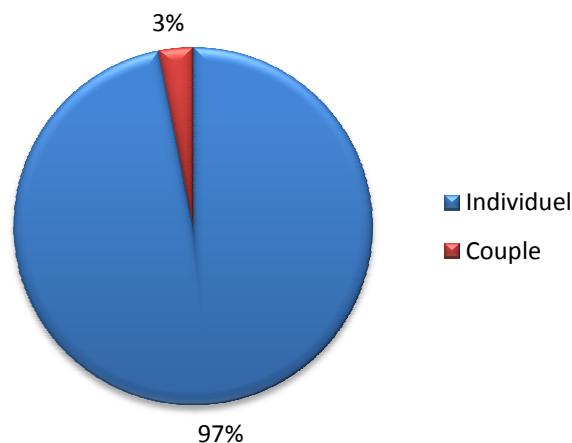
STATISTIQUES

Portrait des services offerts

Nombre de clients

En 2015, la CCP a offert ses services à **135 personnes**, dont 127 personnes en suivi individuel, 8 personnes en suivi de couple.

Cela représente une **augmentation de 11 %** par rapport à 2014.



Le graphique ci-dessus illustre bien que la psychothérapie individuelle (97 %) représente la quasi-totalité des services offerts, par rapport au suivi conjugal (3 %).

Nombre de séances de psychothérapie

En 2015, la CCP a offert **1915 séances** de psychothérapie. En comparaison avec l'an dernier (1350 séances), il s'agit d'une **hausse de 42 %**.

Année	Nombre de séances
2015	1915
2014	1350
2013	1093
2012	911
2011	1548
2010	1790
2009	1386
2008	589

STATISTIQUES

Tarif des séances de psychothérapie

Comme l'indique le tableau ci-dessous, plus de la moitié des clients (59 %) payent des honoraires se situant entre 20 et 31 \$ par séance.

Tarif	Nombre de clients	%
20 \$	43	32
21 \$ - 25 \$	13	10
26 \$ - 31 \$	23	17
32 \$ - 35 \$	14	10
36 \$ - 40 \$	11	8
41 \$ - 50 \$	10	8
51 \$ - 58 \$	3	2
59 \$ - 62 \$	4	3
63 \$ - 65 \$	7	5
66 \$ - 68 \$	2	1
69 \$ - 70 \$	5	4
71 \$ - 75 \$	0	0

Note : Le tarif des séances de psychothérapie de la clientèle est basé sur le revenu familial brut.

STATISTIQUES

Portrait de la clientèle

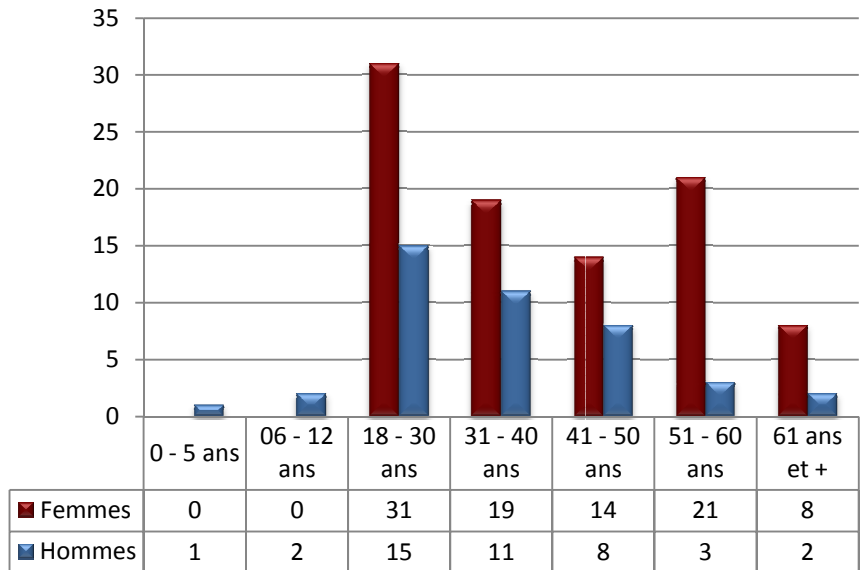
Selon le sexe

En 2015, la clientèle de la CCP est représentée par le sexe féminin à **69 %** et à **31 %** par le sexe masculin.

Selon l'âge

En 2015, tout comme en 2014, le groupe 18-30 ans a le plus consulté, soit 46 clients ou 34 % de la clientèle.

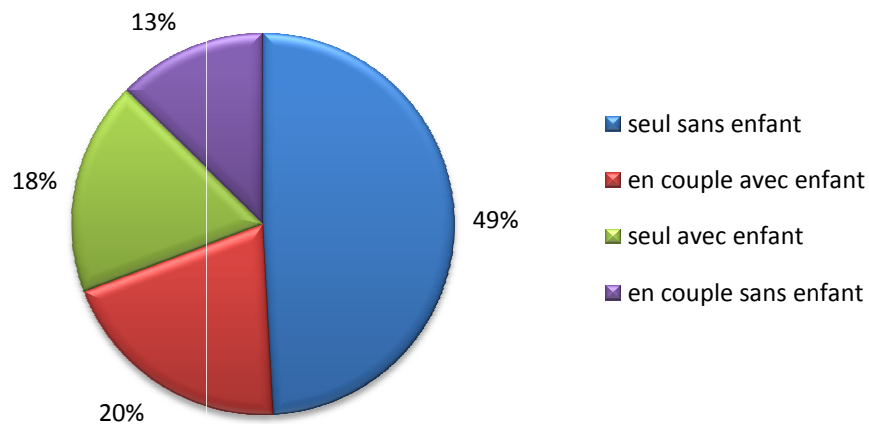
Le groupe 31-40 ans (22 %) arrive en deuxième place.



Le statut familial

Cette année, 49 % de la clientèle vit complètement seule, alors que 18 % sont en situation de monoparentalité.

Notez que 38 %, de la clientèle est le parent d'au moins un enfant.



STATISTIQUES

Revenu familial

En 2015, nous observons que **81 %** de la clientèle dispose de revenus familiaux inférieurs à 30 000 \$ (74 % en 2014).

Revenu	Nombre de clients	%
Moins de 10 000 \$	45	33
10 000 \$ - 15 000 \$	15	11
15 001 \$ - 20 000 \$	25	19
20 001 \$ - 25 000 \$	14	11
25 001 \$ - 30 000 \$	10	7
30 001 \$ - 35 000 \$	7	5
35 001 \$ - 40 000 \$	3	2
40 001 \$ - 45 000 \$	3	2
45 001 \$ - 50 000 \$	5	4
50 001 \$ - 55 000 \$	2	2
55 001 \$ et +	6	4

Motif de consultation

Motif	Nombre de clients	%
Anxiété-phobies	35	26
Symptômes dépressifs	31	23
Difficultés relationnelles	20	15
Accumulation de facteurs	13	10
Difficultés d'adaptation	9	6
Estime de soi-confiance en soi	6	4
Deuil, rupture	5	4
Détresse, suicide	4	3
Problèmes de comportement	4	3
Difficultés d'ordre sexuel	2	1
Difficultés liées au travail	2	1
Agressivité-violence	1	1
Dépendances	1	1
Épuisement	1	1
Inconnu	1	1

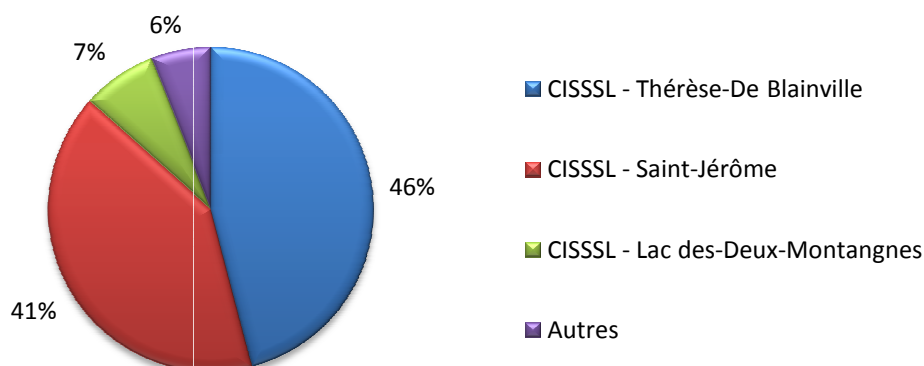
Diagnostic

Selon les données disponibles, 66 % de la clientèle présente un diagnostic en santé mentale.

Provenance de la clientèle

Encore cette année, la majorité de la clientèle de la CCP habite le territoire de Thérèse-De Blainville du CISSS des Laurentides (47 %).

Ensuite, nous retrouvons le territoire de Saint-Jérôme (39 %) et du Lac-des-Deux-Montagnes (9 %).



Parmi la catégorie « autre » (5 %), il s'agit d'une clientèle résidant du CISSS des Laurentides des territoires, des Pays-d'en-Haut, d'Argenteuil, des Sommets et une personne hors secteur.

Source de référence de la clientèle

Même si les personnes nous adressent leur demande par elles-mêmes, de nombreux partenaires collaborent à la mission de la CCP en diffusant nos services à la population. À cet effet, le CISSS des Laurentides se démarque largement avec 61 % des références (57 % en 2014). Dans la catégorie « Autre », on y retrouve une référence faite dans un milieu de travail.

Référence	Nombre de clients	%
CISSSL - Saint-Jérôme	42	31
CISSSL - Thérèse-de-Blainville	35	26
Réseau communautaire	15	11
Ami, proche, client CCP	14	10
Publicité, journaux, internet	9	6
Autres points de service du CISSS Laurentides	5	4
Milieu académique	5	4
Réseau privé	4	3
Réseau public	4	3
Autres	1	1
Inconnue	1	1

REMERCIEMENTS

Parce qu'il est si important pour nous de dire et de redire MERCI...

À notre clientèle

Pour votre courage et votre confiance sans cesse renouvelée.
Merci de nous permettre de vous accompagner dans ces moments difficiles !



Aux membres du conseil d'administration de RSSL

Pour votre engagement, votre bienveillance et
votre soutien à l'égard de la mission, de la
direction ainsi que de son personnel.



Au personnel du Soleil Levant

Pour votre fidélité, votre engagement et la
qualité exceptionnelle de votre accueil et de votre
sensibilité à l'égard de notre clientèle.



À l'équipe de la CCP

Merci de porter avec nous des valeurs
communautaires et de croire en la nécessité d'un
accès équitable à des services de psychothérapie.



Au personnel des Appartements Les Citadins

Pour la qualité exceptionnelle de votre
intervention, de votre professionnalisme ainsi
que pour la manière admirable avec laquelle
vous prenez soin de nos «citadins».



Au Centre du Florès

Pour leur confiance et leur constante
collaboration tout au long de notre collaboration.



À nos partenaires et référents

Merci de partager ce même souci d'offrir, dans
les plus brefs délais, un soutien et un répit à
notre clientèle.



À nos précieux collaborateurs

En particulier à l'Office municipal d'habitation
de Sainte-Thérèse pour leur sensibilité envers la
cause de la santé mentale.



À nos donateurs et bénévoles

Pour vos dons en temps, en denrées alimentaires,
en espèces ou en matériel, merci du fond du
cœur! Tous ces gestes trouvent leur importance et
contribuent à la réalisation de notre mission.



