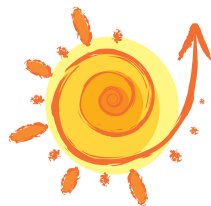


RAPPORT

2020

D'ACTIVITÉS



Soleil levant

CENTRE DE CRISE • LAURENTIDES

TABLE DES MATIÈRES

RÉINSERTION SOCIALE DU SOLEIL LEVANT INC.

Mot du président	4
Mot de la direction	5
Le conseil d'administration	6
La vie associative	7
Une note d'histoire	8
L'organigramme	9
Représentation et partenariat	10
Formation, perfectionnement et supervision	11

VOLET RÉINSERTION SOCIALE

Bienvenue aux Appartements Les Citadins	13
Les principaux acteurs	13
Bilan des activités 2020	14

VOLET HÉBERGEMENT


Bienvenue au Soleil Levant	16
Les principaux acteurs	17
Bilan des activités 2020 : les faits saillants	18
Service d'intervention téléphonique 24/7	20
Service d'intervention en hébergement	
Demandes d'admission	22
Achalandage à l'hébergement	25
Profil des séjours	27
Profil des résidants	32
Appréciation de la clientèle	36
Conclusion	38

VOLET PSYCHOTHÉRAPIE

Bienvenue à la Clinique communautaire de psychothérapie	40
Les principaux acteurs	41
Bilan des activités 2020 : les faits saillants	42
Statistiques	43

REMERCIEMENTS

49



MOT DU PRÉSIDENT

La pandémie a volé de temps à tout le monde ainsi qu'au Soleil Levant. Un anniversaire de manquer, ce qui n'est pas si grave, mais qui encore cette année ne saura être souligné avec la grâce qu'elle aurait méritée.

Mais, Soleil Levant est toujours en santé, offre toujours ses services et elle saura attendre, mais pas trop longtemps nous l'espérons. Elle aurait sûrement aimé revoir ses pères, j'en suis certain, car beaucoup y ont investi de la passion et donc de l'amour. Certains y sont toujours d'ailleurs et les autres manifestent encore de l'intérêt à sa santé.

On se reverra dit-elle, car en effet nous passerons par-dessus ces moments périlleux et difficiles pour tous et alors, nous pourrons alors la remercier de ses précieux services à une clientèle qui en a vraiment besoin.

Depuis plusieurs années, je chante le même refrain de la mission souvent oubliée, mais combien essentiellement de Soleil-Levant : un « Centre de Crise » ! Ça se dit facilement et ça intéresse peu. Ça se dit facilement, mais ce n'est pas très sexy. Ça se dit facilement, mais c'est aussi TRÈS IMPORTANT. Peut-être que la pandémie va réveiller certains de nos dirigeants que la santé mentale doit être considéré et que les artisans de ce système valorisé.

Concernant les artisans justement, on doit en parler, car il s'agit de tout le personnel du Soleil Levant. Tout revient toujours à vous, car sans vous rien n'est rien. Vous avez traversé une année tellement courageuse et difficile et ce avec un panache incroyable. Je suis abasourdi de votre succès non par manque de confiance, mais votre témérité d'y être resté et je vous en félicite énormément. Je suis sans mot de plus.

Merci à Christian qui, pour une entrée, il s'est fait remarquer. Il aurait souhaité mieux j'en suis certain, mais il a su tenir l'équipe et rassurer son conseil d'administration.

Prière de continuer votre travail, nous vous soutiendrons comme vous le méritez.

Finalement, un simple mot... Merci

André Giroux
Président

MOT DE LA DIRECTION



J'ai l'honneur d'adresser le mot du directeur pour une deuxième année. Jamais je n'aurais pu imaginer la réalité à laquelle nous avons fait face collectivement. 2020 fut une année d'incertitudes et d'adaptation pour la majorité d'entre nous. Il est donc impossible d'éviter le terme « COVID-19 », mais aussi le mot « solidarité », car c'est ce dont nous avons été témoins au Soleil Levant. Ce sentiment est essentiel si nous souhaitons aider notre communauté.

En effet, nous avons dû faire preuve de créativité et de résilience afin d'ajuster et assurer nos services à la population des Laurentides. D'une part, nous avons assisté au retrait préventif de plusieurs employés ce qui a eu pour effet de réorganiser l'ensemble de nos ressources humaines. D'autre part, afin de répondre aux besoins grandissants de notre clientèle, nous avons modifié notre offre de service en ouvrant une voie d'accès par les autoréférences d'ex-usagers et de suivis externes en présentiel ou par la télépratique. Quel défi ce fut de gérer les symptômes des employés et des usagers. Nous avons été épargnés depuis le début de la pandémie, mais malheureusement une éclosion a eu lieu tout juste avant la période des fêtes, et ce, malgré l'ensemble des mesures d'hygiène prises. Plusieurs employés et usagers ont contracté la maladie sans toutefois développer de complications. Rapidement, nous avons été dans l'obligation de fermer l'hébergement durant deux semaines. Dès lors, nous avons réorganisé nos services en pratiquant le télétravail offrant ainsi une ligne d'intervention de crise et de soutien téléphonique 24/7 à toute personne qui en faisait la demande.

Pandémie ou non, Soleil Levant est demeuré un lieu pour déposer sa souffrance et être entendu. Cette opportunité n'aurait pu être possible sans les principaux acteurs de l'organisme. C'est donc avec fierté que mon regard se porte sur le courage et la détermination de l'ensemble de l'équipe du Soleil Levant. Je vous remercie infiniment. Aux membres du conseil d'administration, je vous remercie pour votre accessibilité et votre appui tout au long de l'année.

Je vous invite maintenant à parcourir le présent Rapport d'activités qui illustre l'ensemble des services offerts à la population des Laurentides durant l'année 2020.

Bonne lecture!

Christian Brais
Directeur général

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. Au 31 décembre 2020, le conseil d'administration était complet et composé ainsi :

Fonction	Nom des membres	Provenance	Depuis
Président	André Giroux	Privé	2006
Vice-président & trésorier	André Patenaude	Communauté	2011
Secrétaire	Marie-Sophie Marceau	Communauté	2016
Administrateur	Anne Sabourin	Communauté	2019
Administrateur	Jonathan Villeneuve	Communauté	2019

ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

En 2020, le conseil d'administration a tenu six (6) réunions aux dates suivantes :

Date réunion	Modalité de la réunion
28 janvier	Au Soleil Levant
30 avril	Téléphonique
2 juin	Par vidéoconférence
22 septembre	Par vidéoconférence
5 novembre	Par vidéoconférence
8 décembre	Par vidéoconférence

LA VIE ASSOCIATIVE

MEMBRES DE LA CORPORATION (14) :

Bleau, Marie-Josée	Mireault, Stéphane
Cloutier, Émy	Patenaude, André
De Block, Luke	Rainville, Sophie
Giroux, André	Sabourin, Anne
Lacasse, Francine	Vézina, Chantal
Marceau, Marie-Sophie	Villeneuve, Jonathan
Mimeault, Steeve	Yelle, Richard

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE :

Une assemblée générale annuelle s'est tenue le 12 novembre 2020, en la présence des 12 personnes suivantes :

MEMBRES DE LA CORPORATION

Bleau, Marie-Josée
Brais, Christian
Giroux, André
Lacasse, Francine
Marceau, Marie-Sophie
Patenaude, André
Rainville, Sophie
Sabourin, Anne
Villeneuve, Jonathan
Yelle, Richard

INVITÉS

Côté, Joannie
Cyr, Marie-Pier

UNE NOTE D'HISTOIRE

VOLET RÉINSERTION SOCIALE

Réinsertion sociale du Soleil Levant 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 situés à Saint-Jérôme et dont la gestion était entièrement assumée par l'Office municipal d'habitation (OMH) de Saint-Jérôme. Cet immeuble était réservé à des locataires vivant avec des difficultés en santé mentale. Afin de se recentrer sur la prestation de services en santé mentale, cet immeuble fut cédé à l'OMH 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 personnes résidant dans l'un des 13 appartements supervisés Les Citadins. Depuis 2011, parmi ces 15 places en appartement supervisé à long terme, quelques places sont maintenant réservées à des participants désirant s'investir dans un programme de réadaptation en santé mentale à durée fixe (maximum de 2 ans).

VOLET HÉBERGEMENT DE CRISE

En 1999, 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.

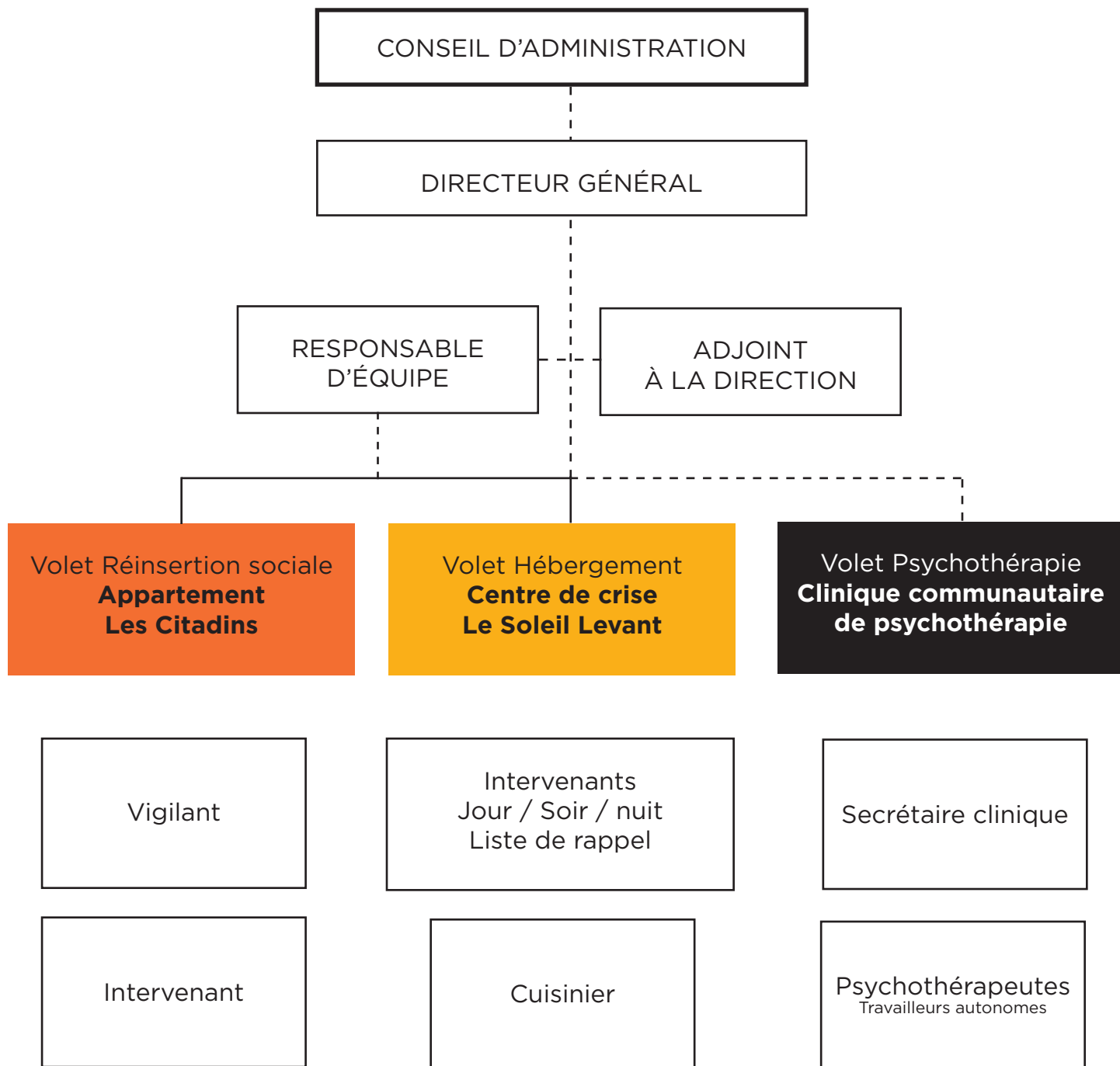
En vertu de quoi,

- 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 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 au 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 bien sûr, mais aussi avec nos partenaires. Malgré la pandémie en 2020, le Soleil Levant a réussi à maintenir son niveau de participation habituel à des activités de représentation. Malgré la pénurie de main-d'œuvre d'un niveau sans précédent, RSSL a participé activement à de nombreuses activités locales, régionales et provinciales, notamment :

- À des rencontres de liaison avec les représentants du CISSS des Laurentides, notamment concernant la reconduction de nos ententes de services et nos corridors de collaboration;
- À des activités de partenariat avec ses interlocuteurs cliniques du CISSSLau, par exemple dans le cadre de plans de services individualisés (PSI);
- À des échanges fréquents avec ses homologues d'autres centres de crise par le biais
 - ♦ D'une participation à titre de membre régulier et affilié du Regroupement des services d'intervention de crise du Québec (RESICQ);
- 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 ainsi qu'à un comité ad hoc pour la table de la pauvreté en lien avec Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale;
- Au Regroupement québécois des organismes communautaires de psychothérapie (RQOCP), à titre de membre administrateur du conseil d'administration;
- À un contact continu avec le milieu académique, grâce,
 - ♦ À la présentation de notre modèle d'intervention psychodynamique à des étudiants dans le cadre d'un cours offert par Dre Sophie Lapointe, psychologue, psychanalyste, au programme de premier cycle en psychologie à l'UQAM.
 - ♦ À une visioconférence avec des étudiants du cégep pour leur présenter nos services.

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,

- Formation de base aux nouveaux intervenants (total : 13 employés x 2 jours + 2 employés x 1 jour) + formation sur les valeurs d'intervention et le modèle clinique du centre de crise (total : 7 participants x 1 jour);
- Formation provinciale en intervention de crise (1 participant x 2 jours);
- Formation sur l'introduction à la psychothérapie psychodynamique brève offerte par Porte-Voix (14 participants x 1 journée);
- 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, sur demande et au besoin;
- Une journée d'étude clinique pour l'équipe d'intervention du centre de crise Le Soleil Levant à travers un séminaire psychanalytique sur la crise offert par Maxime-Olivier Moutier, psychanalyste (6 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 (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 2 employés de l'équipe régulière y ont participé cette année.

RÉINSERTION

— VOLET —

SOCIALE



BIENVENUE AUX APPARTEMENTS LES CITADINS

NOTRE MISSION

Depuis le 1er 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 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, de 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. Christian Brais, directeur général
- Mme Marie-Pier Cyr, adjointe à la direction

L'ÉQUIPE CLINIQUE

- M^{me} Caroline Fandrich, intervenante (janvier à mars)
- Mme Marjolaine Tanguay-Fréchette, intervenante (avril à octobre)
- Mme Isabel Bernard, vigilante et intervenante par intérim (novembre à décembre)

BILAN DES ACTIVITÉS 2020

Atteinte de notre objectif continu de favoriser le maintien à long terme en appartement supervisé : renouvellement du bail de 11 locataires.

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.

Atteinte de notre objectif continu de poursuivre le programme de réadaptation :

- La sélection des candidats locataires étant complétée par un comité d'accès réunissant un représentant du CISSSL, de l'OH de Thérèse-de-Blainville et du Soleil Levant, 2 réunions du comité d'accès ont eu lieu au cours de l'année.
- Deux (2) nouveaux participants ont intégré le programme de réadaptation en cours d'année.

Autres faits saillants :

- Confirmation de la reconduction de l'entente de services aux Appartements Les Citadins.
- Poursuite de l'avenant à l'Entente de services des Appartements Les Citadins relativement à l'ajout de places au programme de réadaptation (projet pilote, depuis juillet 2017);
- Décision concertée de ne plus rendre obligatoire l'occupation double des 2 appartements 4 1/2

Le tableau ci-dessous présente un résumé des activités individuelles et de groupe qui ont été réalisées en 2020 :

Services cliniques personnalisés		
Description :	Nombre	Écarts
Rencontre formelle individuelle (type psychosocial)	254	↓ 43
Rencontre formelle de soutien à la colocation	0	= 0
Intervention ponctuelle	90	↓ 105
Intervention de mise au point	0	= 0
Accompagnement lors des visites du personnel de l'OMH	2	↓ 31
Gestion des appels	Clientèle	↓ 32
	Membre de la famille	↑ 9
	Partenaires	↓ 62
Rencontre de partenariat	36	↑ 36
Rencontre avec un membre de la famille d'un locataire	3	↑ 3

CENTRE DE CRISE

— VOLET —

HÉBERGEMENT



Soleil levant
CENTRE DE CRISE • LAURENTIDES



BIENVENUE AU SOLEIL LEVANT

NOTRE MISSION

Le Soleil Levant est le seul organisme à but non lucratif en santé mentale, dans 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. Christian Brais, directeur général
M^{me} Marie-Pier Cyr, adjointe à la direction
M^{me} Annie Lemay, agente de soutien administratif

L'ÉQUIPE CLINIQUE

Mme Josée Massy, responsable d'équipe (en remplacement)

L'ÉQUIPE RÉGULIÈRE JOUR / SOIR

M^{me} Marie-Ève Cadieux
M. André de Champlain
M^{me} Sylvie Lajeunesse
M^{me} Annie Lemay
M^{me} Alexandra Lemire
M^{me} Josée Massy
M. Jean-Claude Nduwayo
M. Mathieu Piché
M^{me} Jannie Ratté
M^{me} Marjolaine Tanguay-Fréchette

LISTE DE RAPPEL JOUR / SOIR

M^{me} Catherine Boutin
M^{me} Emmanuelle Brien-Robidoux
M^{me} Bianka Brillon-Baillargeon
M^{me} Myriam Douadi
M^{me} Marise Gagné
M^{me} Marie-France Girard
M. Carl-Alexandre Joly
M^{me} Stéphanie Lebel
M^{me} Mariam Soliman
M^{me} Sophie Vézina

ÉQUIPE RÉGULIÈRE DE NUIT

M^{me} Hélène Rudolph
M^{me} Marjolaine Tanguay-Fréchette

LISTE DE RAPPEL NUIT

M^{me} Chloé Charest St-Onge
M^{me} Florence Coulombe Raymond
M^{me} Roxanne Hébert-Piché
M^{me} Karolann Lavallée
M^{me} Karine O'Connor

L'ÉQUIPE DE SOUTIEN

M^{me} Francine Brisson, cuisinière

BILAN DES ACTIVITÉS 2020 : LES FAITS SAILLANTS

TAUX D'OCCUPATION ET AJOUT DE SUIVIS DE CRISE EXTERNES

En 2020, le taux d'occupation au centre de crise a atteint 77 %, sur la base d'une offre de service à 10 lits. Ce taux inhabituel s'explique par une réduction du nombre d'usagers à l'hébergement. Notons qu'en temps normal, cinq chambres sur six sont à occupation double. En raison de la pandémie, et dans un objectif de réduire le risque de contagion, nous avons transformé nos chambres en occupation simple.

Cet ajustement nous a incité à développer un service de crise à l'externe. Les personnes qui le désiraient pouvaient bénéficier d'un suivi intensif en présentiel dans nos locaux de la Clinique communautaire de psychothérapie ou par la télépratique. Tout en étant particulièrement fiers de nos ajustements, nous sommes aussi préoccupés par les conséquences de la réduction des usagers à l'interne. En effet, plusieurs refusaient le suivi externe en raison du besoin d'être retirés de leur milieu. Par conséquent, un nombre très élevé de demandes n'ont pas pu être répondues en raison d'un hébergement complet à 6 lits, et ce, malgré l'utilisation d'une liste d'attente pour les usagers en suivi externe. En effet, 385 demandes potentielles d'hébergement ont été refusées en raison de notre hébergement complet en 2020 (359 demandes en 2019).

Malgré les impacts de la pandémie, l'insuffisance de l'offre de service d'intervention de crise en hébergement dans les Laurentides est un fait bien connu depuis de nombreuses années et qui n'est plus à démontrer malgré la pandémie.

ÉCLOSION COVID-19, FERMETURE DE L'HÉBERGEMENT ET RÉAMÉNAGEMENT DES SERVICES

Soleil Levant avait été épargné tout au long de la pandémie. Malheureusement, au début décembre, une éclosion de cas de COVID-19 s'est rapidement propagé tant chez les employés que chez les usagers, et ce, malgré l'ensemble des mesures adoptées tout au long de l'année. Heureusement, aucune complication n'a été répertoriée. Rapidement, fermeture de la ressource pour deux semaines et des services alternatifs ont été offerts, soit une ligne d'intervention de crise et de soutien téléphonique, par l'ensemble de l'équipe en télétravail.

PÉNURIE DE MAIN D'ŒUVRE SANS PRÉCÉDENT POUR LA NUIT

L'année 2020 fut une belle année de recrutement pour l'équipe jour/soir, mais d'une difficulté en terme de recrutement et de rétention du personnel pour la nuit. Ce problème n'étant pas nouveau, il a toutefois connu une intensité sans précédent, affectant notre équipe jour/soir et l'équipe clinique, où ceux-ci ont dû assumer plusieurs quarts de nuit.

INFORMATISATION DE LA TENUE DE DOSSIER

L'implantation d'un nouveau logiciel qui permettra dorénavant une tenue de dossier informatisée a débuté au courant de l'année 2020 et sera pleinement opérationnel d'ici la fin 2021.

MISE À NIVEAU DES CONDITIONS SALARIALES

Stratégies visant à trouver des voies de solution à l'enjeu devenu criant du recrutement et de rétention du personnels qualifiés.

NOUVELLE VOIE D'ACCÈS À NOS SERVICES

Afin de faciliter l'accès à nos services et soutenir le réseau de la santé en temps de pandémie, Soleil Levant a ajouté une nouvelle voie d'accès à nos services par les autoréférences d'ex-usagers. Depuis l'été 2020, un ex-usager peut dorénavant téléphoner directement au Soleil Levant pour s'autoréférencer à moins d'une indication contraire, telle une consommation active, où nous demandons une évaluation en face à face avec l'un de nos partenaires.

RESICQ

MEMBRE RÉGULIER ET AFFILIÉ AU RESICQ



Dans le cadre de sa participation, à titre de membre affilié, au Regroupement des services d'intervention de crise du Québec (RESICQ), Soleil Levant a participé aux réflexions au sein du regroupement afin de se positionner quant aux enjeux provinciaux auxquels font face les 21 centres de crise du Québec.

FORMATION PROVINCIALE EN INTERVENTION DE CRISE

En janvier, madame Alexandra Lemire, intervenante, a été accrédité afin de dispenser la formation provinciale en intervention de crise. Le déploiement d'une offre de formation est prévu en 2021.

ENTENTE DE COLLABORATION ENTRE LE RESICQ ET L'AQPS

L'Association Québécoise de Prévention du Suicide (AQPS) a reçu une subvention pour développer une stratégie numérique (clavardage, textos, etc.) afin d'entrer en contact avec des personnes en détresse. L'AQPS souhaitait rapidement avoir accès aux services d'intervention de crise. Un arrimage entre l'AQPS et les membres volontaires du RESICQ désirant collaborer a eu lieu. Soleil Levant est fier de participer à cette nouvelle collaboration.

DEMANDE D'ACCRÉDITATION AU PSOC REFUSÉE

S'étant toujours identifié au milieu et aux valeurs communautaires, Soleil Levant avait entrepris, en 2019, des démarches dans l'objectif d'actualiser un projet de longue date, soit celui de régulariser le statut communautaire de l'organisme à travers une demande d'admissibilité au Programme de Soutien aux Organismes Communautaires (PSOC). Soutien manifesté par de nombreux organismes communautaires régionaux et par notre regroupement RESICQ.

C'est avec étonnement et déception que notre demande a été refusée alors que 19 des 21 Centres de crise au Québec, et membres du RESICQ, sont financés par le PSOC. Selon ce dernier, leur analyse questionnait si Soleil Levant ne serait pas davantage une ressource intermédiaire (RI).

NÉGOCIATIONS ENTENTES AVEC LE CISSS DES LAURENTIDES

Plusieurs rencontres avec les dirigeants du CISSS des Laurentides afin de statuer sur l'avenir et la pérennité du Soleil Levant. Une orientation du Soleil Levant vers la voie Ressource Intermédiaire (RI) a été éliminée des discussions puisque nous ne répondons pas aux critères d'une RI. Par ailleurs, il fut convenu qu'afin de sécuriser et prolonger notre entente de services, le CISSS des Laurentides s'engageait à nous transmettre une entente de gré à gré de type article 108 pour la prochaine année, et ce, pour une durée de 5 années. Fait à noter, Soleil Levant devra maintenant se conformer à l'Autorité des Marchés Publics (AMP).

Nous sommes heureux d'annoncer que les nouvelles ententes comprendront l'ajout d'autoréférences, la possibilité d'accueillir un usager en toute sécurité jusqu'à 23h et d'offrir dorénavant des suivis post-hébergements.

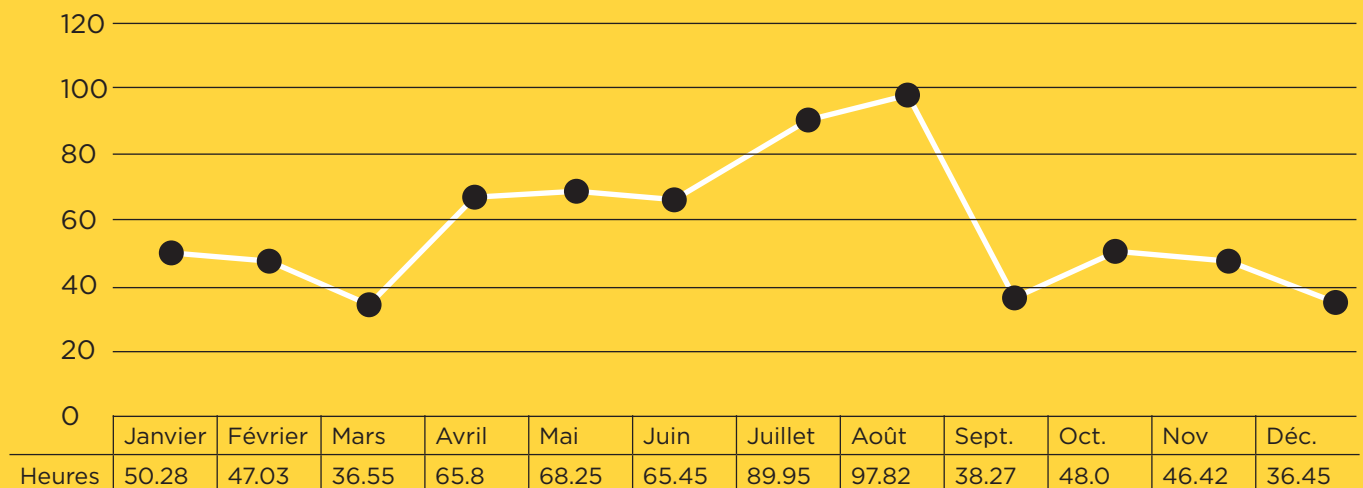
SERVICE D'INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE 24/7

ACHALANDAGE TÉLÉPHONIQUE

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

En 2020, nous avons compilé un total de **4644 appels** (3679 entrants et 965 sortants), représentant **690.27 heures d'intervention téléphonique** (durée moyenne 7 minutes /appel).

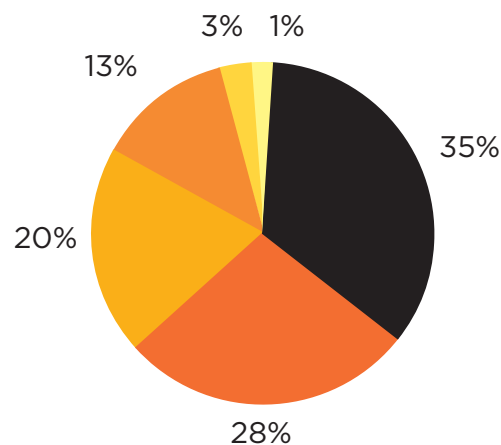
Le graphique ci-dessous illustre la distribution des heures d'occupation téléphonique, sur une base mensuelle. Ces données révèlent **une hausse de 15 %**, comparativement à l'an dernier (3947 appels), en ce qui concerne le volume d'appels et **une hausse de 47 %** au niveau du total d'heures d'intervention téléphonique.



PORTRAIT DES APPELS SELON LA CLIENTÈLE

Encore une fois cette année, le plus grand nombre d'appels implique nos résidents potentiels (1601 appels), alors que les appels concernant nos résidents en cours de séjour se chiffrent à 1313.

Notons aussi que 918 appels (20 %) sont relatifs à des ex-résidents et que 46 appels (1 %) sont associés aux Appartements Les Citadins en période de garde téléphonique.



SERVICE D'INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE 24/7

Comme chaque année, plusieurs actes téléphoniques visent des discussions cliniques. À eux seuls, ils correspondent à 581 actes (731 en 2019). On peut donc conclure que 13 % des appels comportent au moins une discussion clinique avec un intervenant dans la communauté (19 % en 2019).

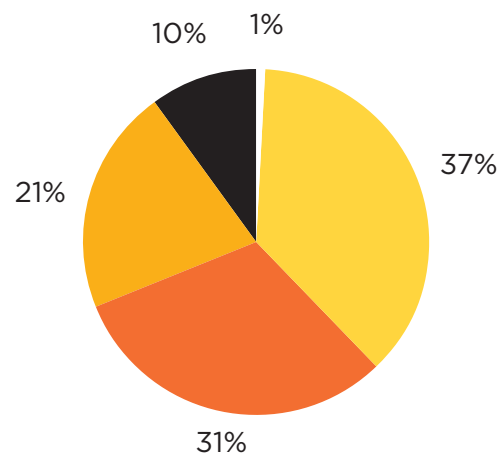
De même, 2 231 actes posés (1 443 en 2019) lors d'un contact téléphonique consistent en des interventions directes auprès d'un(e) résident(e) ou ex-résident(e), ce qui représente 48 % des actes cette année, comparativement à 37 % l'an dernier.

- Résident potentiel
- Résident
- Ex-Résident
- Client non connu ou non identifié
- Ne concerne pas un client
- Client Citadins

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 (37 %) concerne la réception des demandes d'hébergement. Le support et l'orientation (31 %) 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 un peu plus de 1 %, soit 54 appels (75 appels en 2019).

- Réception de demandes d'hébergement
- Support et orientation
- Demandes d'infos techniques et références
- Démarches et suivis des démarches
- Intervention de crise

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

DEMANDES D'ADMISSION

En 2020, le centre de crise a reçu 401 demandes, ce qui est un inférieur à 2019 (465 demandes).

Provenance des demandes

RÉFÉRENTS	NOMBRE	%
811	83	21
Autoréférence	68	17
C.H. de Saint-Jérôme	43	11
Autres C.H., CLSC et Cl.ext	42	10
C.H. de St-Eustache	33	8
CLSC Thérèse-de-Blainville	27	7
Organismes communautaire	26	6
CLSC Jean-Olivier-Chénier (St-Eustache)	18	5
CLSC St-Jérôme	16	4
Hors-secteur	11	3
CLSC des Sommets	8	2
CLSC d'Argenteuil	7	2
Autres C.H.	7	2
Psychologues privé	4	1
Centre hospitalier Laurentien et urgence	3	1
CLSC de Sainte-Adèle	2	0
CLSC Antoine-Labelle	2	0
C.H. Antoine Labelle	1	0

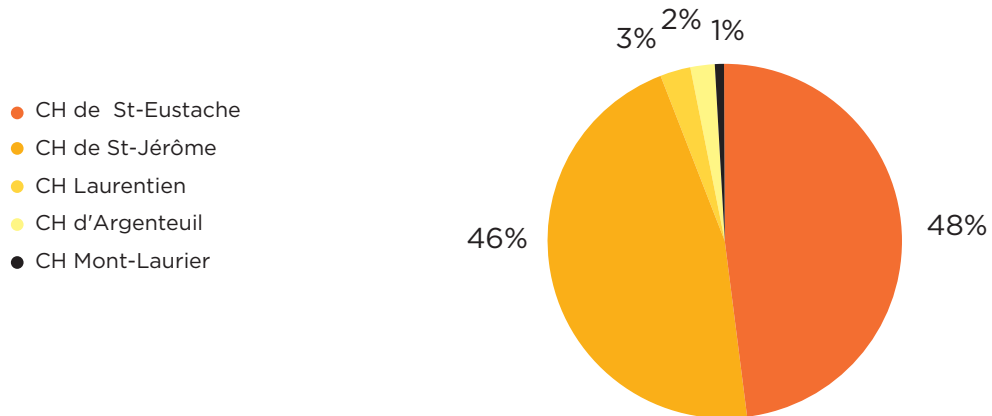
Notes : Hors secteur : Centres hospitaliers, CLSC et CIC à l'extérieur de la région
Autres : Polyclinique St-Eustache, Physio Extra, Tel-Jeune, CEP, Regain de vie et médecin.

En 2020, le 811 (Info-Social), en tant que nouveau référent direct depuis juillet 2017, est le 1^{er} référent direct avec 83 (119 en 2019). En 2020, nous avons instaurer les autoréférences pour les anciens usagers. Fait à noter, dans les dernières années, le référent numéro un était le CISSS des Laurentides - Point de service de Saint-Jérôme. Il se positionne au 3^e rang, avec 43 références (11 %). Les organismes communautaires sont des partenaires et référents de proximité avec un taux 6%, une baisse 5% comparativement à l'année 2019.

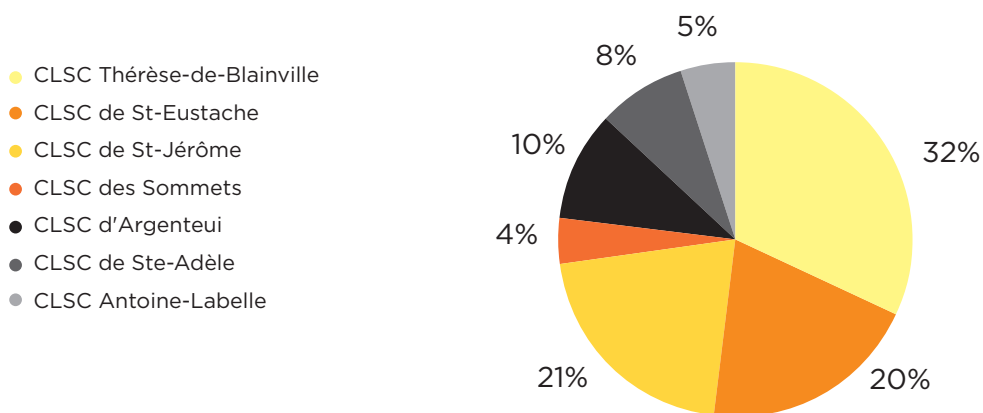
Globalement, 27 % des demandes proviennent des centres hospitaliers et cliniques externes de psychiatrie, alors que 20 % des demandes viennent des CLSC.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

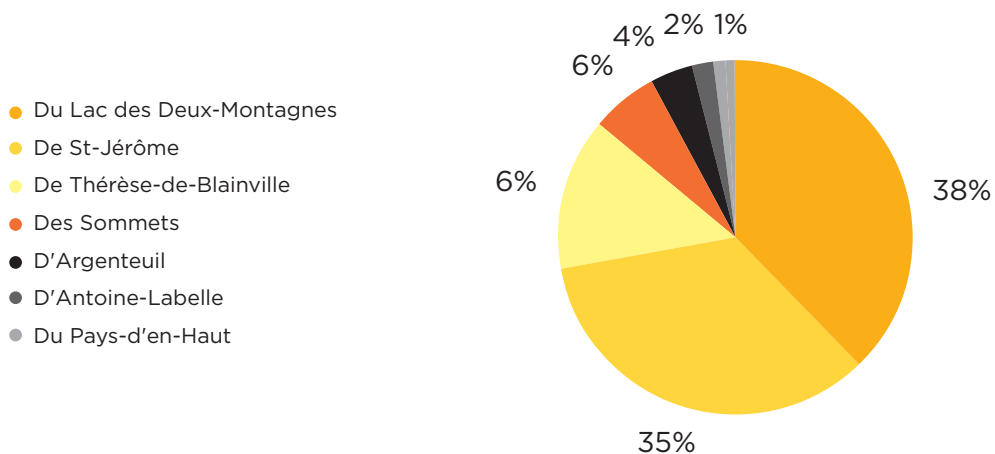
PAR CENTRE HOSPITALIER ET CLINIQUE EXTERNE DE PSYCHIATRIE (27 %)



PAR CLSC (POINT DE SERVICE) (20 %)



PAR POINT DE SERVICE – CISSS DES LAURENTIDES (47 %)



SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

ISSUE DES DEMANDES

401 DEMANDES D'ADMISSION

81%
ACCEPTÉES

326 demandes ont été acceptées :

178 personnes ont accédé le même jour (57%)

134 personnes ont accédé avec délai (43 %)¹

14 demandes déclinées

2 accueils tardifs, soit après 20h30

14%
DÉCLINÉES

57 demandes déclinées en cours d'évaluation pour différents motifs :

Par la personne ou le référent qui annule sa demande ou refuse de poursuivre

Refus de suivi externe et aucune place à l'interne

Pour autres motifs exceptionnels

5%
REFUSÉES

18 demandes ont été refusées selon les motifs suivants :

Ne correspond pas à notre mandat

Autres motifs : raison clinique, conditions non favorables à l'interne, portrait clinique trop instable.

Notes :

1. Pour les motifs suivants : •Date ultérieure souhaitée par la personne (130)

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

ACHALANDAGE À L'HÉBERGEMENT

TAUX D'OCCUPATION

En 2020, le taux d'occupation annuel atteint 76,6 %, représentant ainsi une baisse de 15 % par rapport à 2019. Plus précisément, cela représente 2801 jours d'hébergement offerts, 3339 jours en 2019.

Vous trouverez ci-après un comparatif avec les années précédentes :

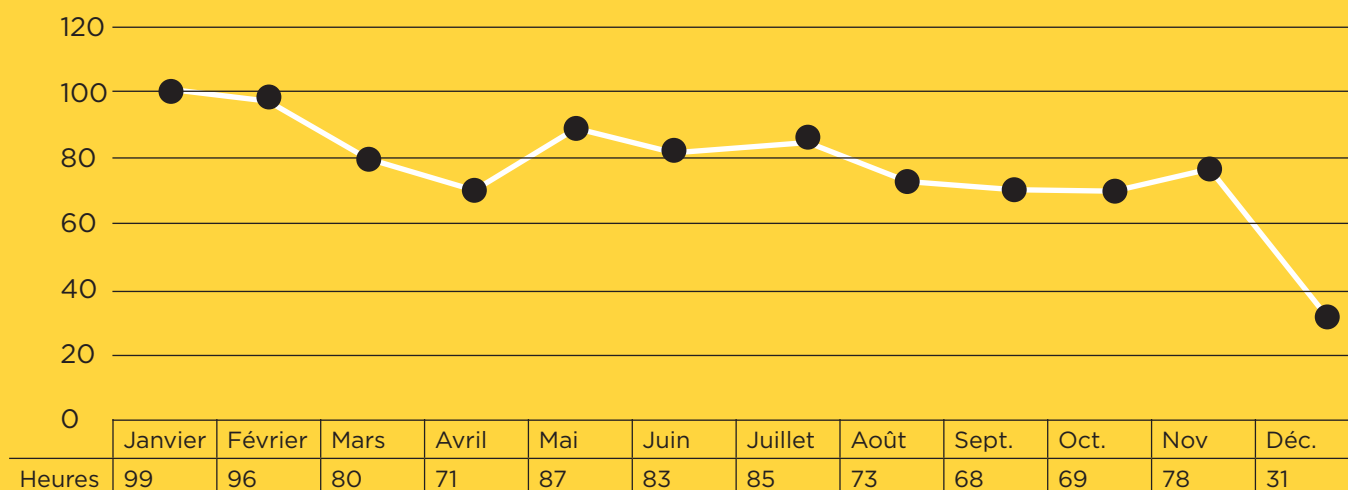
Année	Taux d'occupation (%)
2020	77
2019	91
2018	93
2017	87
2016	86
2015	89
2014	88
2013	86
2012	95

Notes :

1. Juillet 2009 à mars 2012 : Soleil Levant avait 9 lits régionaux + 1 lit réservé au CSSS des Sommets;
2. 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 une baisse du taux d'occupation au début de la première vague (mars-avril), de la deuxième vague (septembre-octobre) et en décembre en raison de la fermeture de la ressource. En revanche, nous observons qu'en début d'année le taux se situait entre 96 et 99 %, ce qui est révélateur de notre réalité en temps normal.



SERVICE D'INTERVENTION ENHÉBERGEMENT

ACHALANDAGE À L'HÉBERGEMENT

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 75 jours au cours de l'année incluant les suivis externes. Ces données sont très contrastantes avec les années antérieures, en 2019, nous étions complets 178 jours.

Nombre de lits	Nombre de jours	%
6 lits et +	329	90
7 lits et +	271	74
8 lits et +	215	59
9 lits et +	136	37
10 lits et +	75	21

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 2020 est 7,7. Il s'agit du plus bas taux depuis 2009.

Année	Moyenne du nombre de lits occupés	Année	Moyenne du nombre de lits occupés
2020	7,7	2011	8,1
2019	9,2	2010	7,8
2018	9,2	2009	7,1
2017	8,7	2008	7,1
2016	8,6	2007	6,8
2015	8,9	2006	7,4
2014	8,8	2005	8,4
2013	8,3	2004	6,9
2012	8,6	2003	7,5

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

PROFIL DES SÉJOURS

NOMBRE DE SÉJOURS

En 2020, le centre de crise Le Soleil Levant a offert **313 séjours**. Le tableau ci-dessous fait un rappel du nombre de séjours sur une base annuelle depuis 2009.

Année	Nombre de séjours	Année	Nombre de séjours
2020	313	2014	352
2019	370	2013	316
2018	385	2012	304
2017	405	2011	355
2016	416	2010	354
2015	412	2009	299

DURÉE MOYENNE DES SÉJOURS

En 2020, la durée moyenne des séjours est de **8,9 jours**. Cet indicateur étant significativement plus important depuis les 3 dernières années, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Année	Durée moyenne
2020	8,9
2019	9,0
2018	8,8
2017	7,9
2016	7,5
2015	7,9
2014	8,1
2013	7,6
2012	8,2
2011	8,0

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

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 47 % des cas des personnes hébergées (53 % en 2019). Fait intéressant, de ce pourcentage, 55 % concernent les relations de couple (58 % en 2019).

Éléments déclencheurs	Nombre	%
Relations (de couple, familiale, réseau)	148	47
Isolement	22	7
Abus de substances	20	6
Problèmes hébergement	18	6
Problème travail	18	6
Décès	16	5
Autre	16	5
Trauma psychologique	9	3
Problèmes judiciaires	9	3
Problèmes financiers	9	3
Maladie physique	7	2
Violence agression subie	6	2
Signalement à la DPJ	5	2
Arrêt de médicament	4	1
Changement de médication	2	1
Problèmes études	2	1
Épuisement des aidants naturels	1	0
Retraite	1	0

La catégorie « autre », 5 %, fait référence principalement, à l'accumulation de stressseurs, pandémie Covid-19, désorganisation psychiatrique et crise psychopathologique.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

CONTEXTE DE CRISE

SYMPTÔMES

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

Notez que pour l'ensemble des symptômes, une diminution marquée a été observée au terme des séjours dans près de 81 % des cas, comparativement à 79 % en 2019.

Nature du symptôme	%
Anxiété	68
Symptômes dépressifs	56
Idéations suicidaires	54
Épuisement	38
Idéations de consommation	6
Désorganisation psychiatrique	5
Idéations automutilatoires	2
Comp. Suicidaires	2

STRESSEURS

Au niveau des stressseurs, on note que les problématiques en santé mentale et l'instabilité au niveau relationnel arrivent au 1er et au 2e rang. Les problèmes d'isolement suivent avec 12 %, fait à noter, les problèmes d'isolement représentaient seulement 5% des stressseurs en 2019.

Stresseurs	%
Anxiété	62
Symptômes dépressifs	62
Idéations suicidaires	55
Épuisement	24
Idéations de consommation	7
Désorganisation psychiatrique	6
Idéations automutilatoires	4
Comp. Suicidaires	4

Parmi les « autres » stressseurs (2 %), on retrouve les problèmes liés au jeu, l'itinérance, la déficience intellectuelle et problèmes d'éducation.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

CONTEXTE DE CRISE

OBJECTIFS DE SÉJOUR

Les principaux objectifs des usagers sont résumés dans le tableau ci-contre. Pour cette année, **Diminuer les symptômes** arrive en 1^{ère} place avec 49 %. 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 78 % des objectifs ont été atteints.

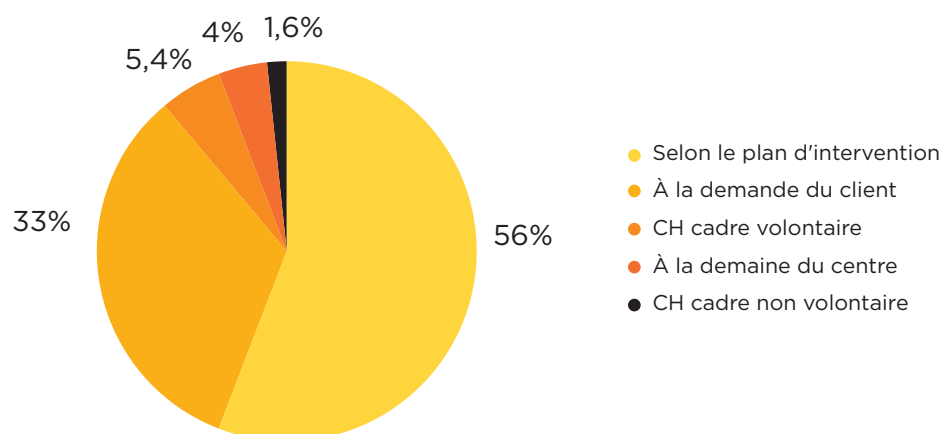
Objectifs	%
Diminuer les symptômes	49
Faire du sens (avec la situation)	22
Briser l'inertie/l'isolement	8
Prévention (désorg., passage à l'acte)	8
Rétablir les besoins de base	6
Ventiler	3
Trouver d'autres alternatives	2
Réorganisation sociale	2
Autres (stabiliser médication et préparer retour)	0
Stabiliser la médication	0
Autre (non déterminé)	0

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

CONTEXTE DE CRISE

MOTIFS DE FIN DE SÉJOUR

La répartition des motifs de fin de séjour en 2020 s'établit comme suit :



Le motif de fin de séjour **Selon le plan d'intervention** arrive au 1er rang à 56 % (57 % en 2019), suivi par le motif **À la demande du client** qui correspond à 33 % des motifs de fin de séjour.

Fait à noter, 1,6 % des fins de séjour ont eu lieu en raison d'une orientation vers le centre hospitalier dans un cadre non volontaire (application P38), soit pour 5 séjours.

APRÈS LE SÉJOUR ORIENTATION

En se référant aux données disponibles, nos résultats indiquent que les personnes quittant Soleil Levant se retrouvent dans les milieux de vie suivants :

Orientations	%
Lieu autonome, non supervisé	89
Centre hospitalier	7
Lieu supervisé (famille, foyer d'accueil, ressource type familiale)	2
Refuge	2
Centre de désintoxication	0

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

SUIVI POST-HÉBERGEMENT

Un peu plus de **61 %** de la clientèle bénéficie d'un suivi post-hébergement, soit **193 résidents**. Parmi ces suivis post-hébergement, les CLSC assurent le plus grand nombre de suivis et, en 2020, ce pourcentage se situe à 60 %.

PROFIL DES RÉSIDANTS

RÉCURRENCE

En 2020, 261 personnes différentes ont séjourné au Soleil Levant (total de 313 séjours). Le taux de récurrence (plus d'un séjour dans la même année) de la clientèle cette année se situe à 10,8 % (10,8 % en 2019). Notons que 40 personnes ont fait plus d'un séjour cette année, exactement comme en 2019.

Fréquence annuelle	Nombre de résidents	Nombre de séjours
1	221	221
2	23	46
3	12	24
4	4	16
5	0	0
6	1	6
Total	261	313

DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

En 2020, le rapport femme-homme est de 56 % - 44 % et la moyenne d'âge de 42 ans.

Sexe	Nombre	%	Moyenne d'âge
Femme	175	56	40 ans
Homme	138	44	44 ans

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

PROFIL DES RÉSIDANTS

SITUATION DE VIE

Ce tableau fait état que 33 % de notre clientèle vit seule, comparativement à 28 % en 2019.

Situation de vie	Nombre	%
Seul	104	33
Avec des adultes de la famille	73	23
Avec conjoint	43	14
Avec conjoint et enfant mineur	31	10
Seul avec enfants mineurs	23	7
Avec colocataire	17	5
Sans hébergement et adresse	11	4
Milieu supervisé	6	2
Hébergé par des amis	5	2

SOURCE DE REVENUS

Comme en témoigne le tableau ci-contre, 22 % de nos clients sont prestataires de l'aide sociale en 2020, ce qui est légèrement inférieur à 2019 (25 %).

Situation de vie	Nombre	%
Aide sociale	69	22
Invalidité, congé de maladie	65	21
Emploi à temps complet	53	17
Aucun revenu	30	10
Emploi à temps partiel	24	8
Retraite	21	7
Prestations (SAAQ-CSST-IVAC)	12	4
Inconnu	11	3
Assurance-emploi	9	3
Économies, rentes, REER	8	3
Conjoint ou famille	5	1
Autre	5	1
Pension alimentaire	1	0

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

PROFIL DES RÉSIDANTS

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	129	36
Alcoolisme/toxicomanie	36	10
Divorce/rupture	29	8

Adolescence	Nombre	%
Violence physique, verbale ou psychologique	95	30
Alcoolisme/toxicomanie	37	11
Abus sexuel	32	10

Adulte	Nombre	%
Violence physique, verbale ou psychologique	153	17
Alcoolisme/toxicomanie	115	13
Divorce/rupture	102	12

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

PROFIL DES RÉSIDANTS

DIAGNOSTIC

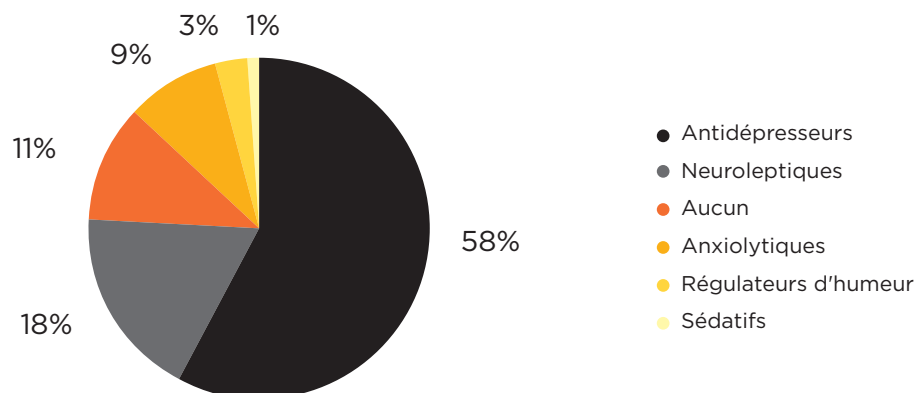
Les troubles de l'humeur touchent 34 % de notre clientèle (39 % en 2019). Ensuite, nous retrouvons le trouble de la personnalité à 27 % (27 % en 2019).

Seulement 15 % des clients n'ont pas de diagnostic ou ont un diagnostic inconnu.

Diagnostic	Nombre	%
Troubles de l'humeur	107	34
Troubles de la personnalité	85	27
Aucun	36	12
Troubles anxieux	34	11
Troubles de l'adaptation	22	7
Troubles liés à une substance	14	4
Inconnu	8	3
Schizophrénie et troubles psychotiques	4	1
Troubles somatoformes	2	1
Troubles sexuels et de l'identité sexuelle	1	0

PSYCHOTROPES

Tel que l'indique le tableau ci-dessous, les antidépresseurs sont présents dans les piluliers d'un peu plus de 58 % de nos résidents, 68 % en 2019.



SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

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, 166 questionnaires ont été remplis, ce qui représente un taux de participation de 53 %.

En comptabilisant les résultats de 2020, nos résidents nous attribuent une note globale de 91 %. En voici la notation par question :

ACCUEIL, SERVICES ET AMBIANCE

- | | |
|---|------|
| 1) L'information sur le fonctionnement du centre était satisfaisante | 94 % |
| 2) L'information sur les services offerts au centre était satisfaisante | 93 % |
| 3) Les services dispensés étaient adéquats et appropriés | 94 % |
| 4) L'ambiance et le climat d'accueil étaient propices au répit | 94 % |

ENCADREMENT, OBJECTIFS ET SUIVI

- | | |
|--|------|
| 5) Les différents intervenants étaient suffisamment accessibles | 95 % |
| 6) Le personnel administratif était respectueux | 96 % |
| 7) Les rencontres quotidiennes et les approches utilisées ont facilité mon rétablissement | 91 % |
| 8) La durée de mon séjour ainsi que les heures de rencontres correspondaient à mes besoins | 91 % |
| 9) Le séjour au centre m'a permis de retrouver un meilleur équilibre | 88 % |
| 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 | 89 % |

LIEUX ET BESOINS ESSENTIELS

- | | |
|---|------|
| 12) La propreté des lieux était adéquate | 96 % |
| 13) La variété de la nourriture était satisfaisante | 88 % |
| 14) La qualité de la nourriture était satisfaisante | 89 % |

APPRÉCIATION, ÉVALUATION ET RÉALISATION DES OBJECTIFS

- | | |
|--|------|
| 15) J'ai l'impression d'avoir progressé dans l'évolution de cette situation de crise | 88 % |
| 16) L'approche utilisée et le plan d'intervention étaient adaptés à ma situation | 89 % |
| 17) Mon séjour au Soleil Levant fut favorable à mon rétablissement | 89 % |
| 18) Je référerai le centre à des proches qui sont dans la même situation | 94 % |

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

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 :

«Je n'est pas atteint tous mes objectifs par contre je suis très contente de m'être ouvert d'avantage. J'ai été capable de parler lorsque ça n'allais pas même si parfois c'était difficile. Vous les intervenants vous êtes d'une aide exceptionnelle et vous aimez votre travail ça se voit. Merci beaucoup pour votre beau service.»

« Mon séjour au Soleil Levant a sauvé ma vie. Les intervenants sont tous exceptionnels. Ils forment une équipe de grande qualité. La vision d'équipe des intervenants est humaine et bienveillante. Depuis 9 mois, je suis à la rue. Au Soleil Levant, j'ai retrouvé une maison où je me sentais bien. C'est grâce aux intervenants. Grâce à l'équipe du Soleil Levant, j'ai retrouvé le goût de vivre. Merci, Merci... Je vous dois la vie!»

«Comme toujours, j'ai reçu un excellent service. Vous êtes toujours à l'écoute de nos besoins. Mon séjour m'a permis de me reposer, et de ventiler mon trop plein, de me sentir soutenue dans mon inquiétude de mère. Je me suis sentie comprise envers ce que je vivais envers ma famille. J'ai été aussi encouragée à adopter une nouvelle méthode de pensée par rapport à mon fils. Merci énormément de me prendre comme je suis dans ma souffrance.»

« Merci, je cherche mets mots, pour décrire tout le bien que vous m'avez apporté, les outils, le réconfort, l'écoute, la gentillesse, toujours disponible pour nous, une équipe formidable, au-delà de mes attentes... Un endroit à ne pas oublié, bravo une belle réussite, un beau centre à l'écoute des gens en besoin, je le recommande et je vous remercie pour tout l'aide que vous m'avez donner et le réconfort et le soutien également que vous offrez après notre séjour. Merci Merci Merci.»

« Je suis infiniment et serai toujours reconnaissant de l'humanisme, de l'empathie et du professionnalisme de TOUTE votre équipe. Il en résulte un pas de plus vers le recouvrement de notre dignité (de ma dignité).»

«Merci à toute l'équipe vous êtes formidable! J'ai beaucoup apprécié toute votre écoute, douceur, votre précieuse aide m'a aidé à me rétablir. À chacun de vous, vous êtes merveilleux. Un gros merci!»

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

CONCLUSION

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

	Situation 2020	Situation 2019
Nombre de demandes d'admission reçues	401	465
Nombre de séjours	313	370
Nombre de jours d'hébergement offerts	2801	3339
Nombre d'orientations à un autre centre de crise	17	0
Nombre d'appels téléphoniques	4644	3947
Nombre de résumés/copies de dossiers	10	10

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 :
 - 27 % des 401 demandes d'admission arrivent directement des urgences hospitalières;
 - 20 % de ces 401 demandes d'admission proviennent directement du CLSC.
- Offrir une réponse rapide 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 :
 - 57 % des accueils se font le jour même de la demande d'admission.
- Offrir une réponse adaptée à la demande :
 - 78 % 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

— 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 sont dédiés 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 psycho-thérapeutes détenant un permis de pratique de la psychothérapie émis par l'Ordre des psychologues du Québec, conformément aux exigences de la loi 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} Emmanuelle Brien-Robidoux, secrétaire clinique
- M. Christian Brais, directeur général
- M^{me} Marie-Pier Cyr, adjointe à la direction
- M^{me} Annie Lemay, agente de soutien administratif

LES PROFESSIONNELS CLINIENS

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

En 2020, l'équipe était composée des 3 psychothérapeutes et 1 art-thérapeute suivants :

- M^{me} Anne Sabourin, psychologue
- M. Luc Sirois, sexologue et psychothérapeute
- M^{me} Marjolaine Tanguay-Fréchette, art-thérapeute
- M^{me} Christiane Poulin, psychologue

BILAN DES ACTIVITÉS 2020 : LES FAITS SAILLANTS

AU NOM D'UN ACCÈS ÉQUITABLE AUX SERVICES DE PSYCHOTHÉRAPIE

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

En 2020, 74 % de la clientèle dispose d'un revenu familial annuel inférieur à 30 000\$ pour vivre. On peut donc dire, sans aucun doute, mission accomplie!

REGROUPEMENT QUÉBÉCOIS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE PSYCHOTHÉRAPIE (RQOCP)

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

C'est pourquoi la CCP a été nommé, avec 8 autres membres-organismes offrant des services de psychothérapie en milieu communautaire, à titre d'administrateur du conseil d'administration du Regroupement québécois des organismes communautaires de psychothérapie (RQOCP). Le RQOCP a complété en décembre 2017 son processus d'incorporation afin de légitimer et d'officialiser son statut dans ses représentations.

ENJEU MAJEUR DE RECRUTEMENT

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;
- Honoraires professionnels offerts non concurrentiels aux cliniciens par la CCP.

En 2020, on note une baisse de 33 % du nombre de séances de psychothérapie offertes. Cette diminution significative s'explique, notamment, par l'absence de relève au sein de l'équipe de professionnels cliniciens.

LES STATISTIQUES

ACHALANDAGE

GESTION DES APPELS

En 2020, la CCP a gérée une baisse importante du volume d'appels comparativement aux années antérieures.

En effet, 217 appels ont été enregistrés dans notre base de données, ce qui représente une baisse de 56% par rapport à l'an dernier.

Ainsi, il s'agit d'une moyenne de 4,5 appels par semaine (calcul basé sur 48 semaines/an d'activités).

LES DEMANDES DE CONSULTATION

Cette année, la CCP a reçu au total 12 demandes de consultation. Comparativement à 2019 (39 demandes), cela représente une diminution de 70 %. Cette baisse significative des demandes de consultation s'explique par un arrêt de réception de nouvelles demandes pendant plusieurs semaines au cours de l'année, la liste d'attente ayant atteint son maximum fixé à 40 demandes.

12 DEMANDES DE CONSULTATION



LES STATISTIQUES

PORTRAIT DES SERVICES OFFERTS

NOMBRE DE CLIENTS

En 2020, la CCP a offert ses services de psychothérapie à 28 personnes, sur la base d'un suivi individuel. Cela représente une diminution de 18 % par rapport à 2019.

N'ayant pas de psychothérapeute offrant des services de psychothérapie conjugale ou familiale au sein de son équipe, aucun suivi de ce type n'a été offert cette année.

NOMBRE DE SÉANCES DE PSYCHOTHÉRAPIE

En 2020, la CCP a offert 228 séances de psychothérapie. En comparaison avec l'an dernier (338 séances), il s'agit d'une baisse de 33 %. Fait à noter, il s'agit du plus bas nombre de séances depuis la création de la CCP.

Année	Nombre de séances
2020	228
2019	338
2018	633
2017	1073
2016	1578
2015	1915
2014	1350
2013	1093
2012	911
2011	1548
2010	1790
2009	1386
2008	589

LES STATISTIQUES

TARIF DES SÉANCES DE PSYCHOTHÉRAPIE

Comme l'indique le tableau ci-dessous, 41 % des clients payent des honoraires se situant à 30\$, soit le minimum facturé par la CCP.

Tarif	Nombre de clients	%
30 \$	11	41
31 \$ - 35 \$	7	26
36 \$ - 40 \$	3	11
41 \$ - 45 \$	0	0
46 \$ - 50 \$	1	4
51 \$ - 55 \$	0	0
56 \$ - 60 \$	2	7
61 \$ - 65 \$	0	0
66 \$ - 70 \$	2	7
Plus de 70 \$	1	4

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

LES STATISTIQUES

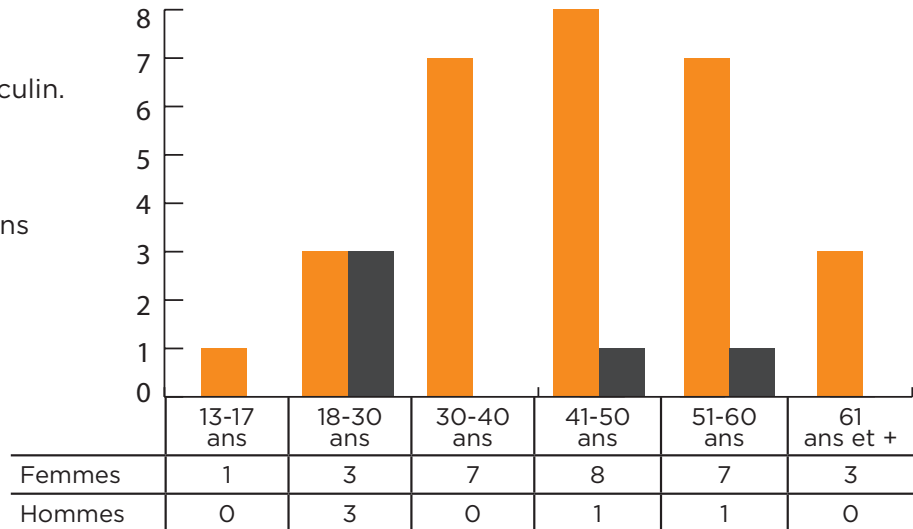
PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

SELON LE SEXE

Représentée par le sexe féminin à 74 % et à 26 %, par le sexe masculin.

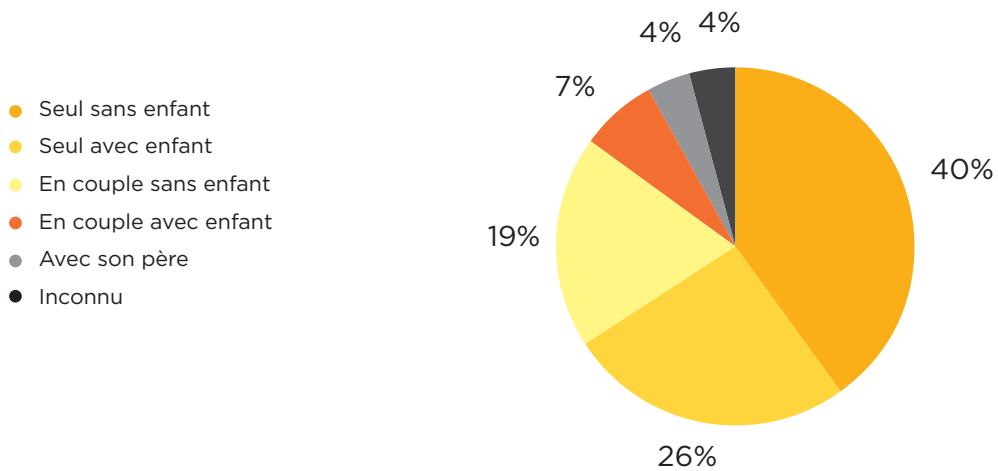
SELON L'ÂGE

Les groupes 31-40 ans et 41-50 ans représentent 59 % de la clientèle, soit 16 clients.



LE STATUT FAMILIAL

Cette année, 40 % de la clientèle vit complètement seule, alors que 26 % est en situation de monoparentalité. Notez que 33 % de la clientèle est le parent d'au moins un enfant.



LES STATISTIQUES

REVENU FAMILIAL

En 2020, nous observons que 74 % de la clientèle dispose de revenus familiaux inférieurs à 30 000 \$ (70 % en 2019).

Revenu	Nombre de clients	%
Moins de 10 000 \$	4	15
10 001 \$ - 15 000 \$	6	22
15 001 \$ - 20 000 \$	5	18
20 001 \$ - 25 000 \$	3	11
25 001 \$ - 30 000 \$	3	11
30 001 \$ - 35 000 \$	1	4
35 001 \$ - 40 000 \$	0	0
40 001 \$ - 45 000 \$	2	7
45 001 \$ - 50 000 \$	0	0
50 001 \$ - 55 000 \$	1	4
55 001 \$ et +	2	8

MOTIF DE CONSULTATION

Motif	Nombre de clients	%
Difficultés relationnelles	7	26
Difficultés d'adaptation	5	18
Anxiété-phobies	4	15
Symptômes dépressifs	4	15
Accumulation de facteurs	3	11
Estime de soi-confiance en soi	2	7
Détresse, suicide	1	4
Deuil, rupture	1	4

DIAGNOSTIC

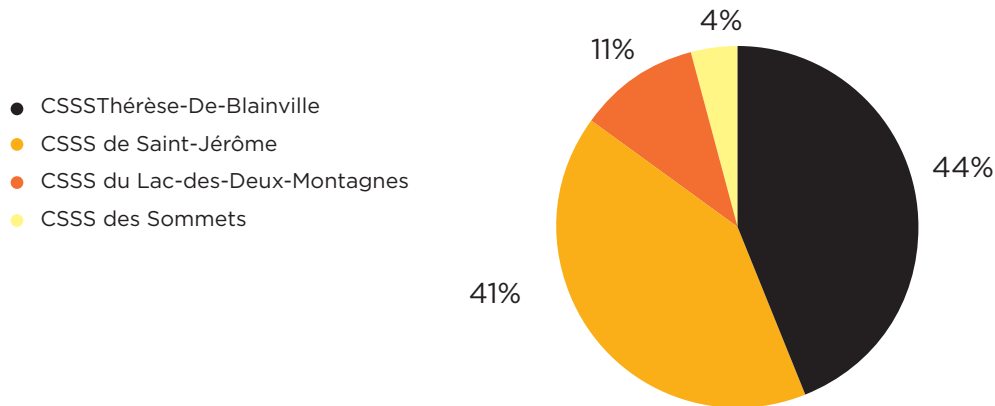
Selon les données disponibles, 64 % de la clientèle présente un diagnostic en santé mentale.

STATISTIQUES

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE

Cette année, 44 % de la clientèle de la CCP habite le territoire CISSSL – secteur de Thérèse-De-Blainville et 41 %, celui du CISSSL – secteur de Saint-Jérôme.

Ensuite, vient le territoire du CISSSL- secteur Lac-des-Deux-Montagnes (11 %).



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 est le premier référent avec **56 %** des références (55 % en 2019).

Référence	Nombre de clients	%
CISSS - Thérèse-de-Blainville	7	26
CISSS - Saint-Jérôme	6	22
Réseau communautaire	5	18
Réseau public	4	15
CSSS Lac-des-Deux-Montagnes	2	7
Ami, proche, client CCP	1	4
Autre	1	4
CSLC	1	4

REMERCIEMENTS

PARCE QU'IL EST SI IMPORTANT POUR NOUS DE RENOUVELER NOS REMERCIEMENTS...

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 de notre conseil d'administration

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 humanité exceptionnelle, votre professionnalisme et votre passion de l'intervention.

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

Au Centre intégré de santé et service sociaux des Laurentides

Pour leur confiance à l'égard des services offerts par RSSL et leur désir d'assurer la pérennité de Soleil Levant.

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 précieux collaborateurs

Pour vos dons 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 de la santé mentale.

