



RÉINSERTION
SOCIALE DU

*Soleil
levant* INC.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018

TABLE DES MATIÈRES

RÉINSERTION SOCIALE DU SOLEIL LEVANT INC.

Mot du président	2
Mot de la direction.....	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 2018	12

VOLET HÉBERGEMENT

Bienvenue au Soleil Levant	14
Les principaux acteurs	15
Bilan des activités 2018 : 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.....	32
Conclusion	33

VOLET PSYCHOTHÉRAPIE

Bienvenue à la Clinique communautaire de psychothérapie	35
Les principaux acteurs	36
Bilan des activités 2018 : les faits saillants.....	37
Statistiques	38

REMERCIEMENTS	44
----------------------------	----

MOT DU PRÉSIDENT

La mission de l'organisme est définie ainsi sur notre site web :

« Le centre de crise Le Soleil Levant est le seul organisme sans but 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. »

Cette mission a été consacrée par notre marraine, il y a 20 ans déjà. Le remaniement du CISSS des Laurentides a malheureusement entraîné des défis d'ordre administratif qui, maintenant, nous éloignent doucement de notre mission première. En effet, étant un organisme de petite taille, qui exécute l'essentiel de sa mission avec des moyens financiers très peu comparables avec ceux du réseau, ce dernier se voit tourmenté dans un dédale administratif difficile à cerner. Les efforts maintenant à consentir à l'extérieur de sa première mission deviennent très préoccupants.

Les raisons de ces préoccupations sont simples : d'abord, la petitesse du Soleil Levant ne fait pas le poids avec nos interlocuteurs et les réponses à caractère administratif tardent tellement que l'organisme doit passer un temps inconsideré à tenter de les régler l'écartant de sa mission de base. Cet écart en termes d'efforts amène, selon moi, des questionnements importants concernant la qualité mais surtout le contrôle de la qualité des services rendus. En effet, dans la situation actuelle de notre interlocuteur qui est notre unique commanditaire, cela nous amène à réfléchir sur les qualités principales à avoir dans l'organisme à savoir offrir une supervision de qualité en services de crise ou une supervision administrative afin d'obtenir les moyens financiers requis pour rendre lesdits services de qualité selon les ententes de services convenues avec le CISSS.

Je suis triste de devoir m'adresser ainsi, mais le Soleil Levant me tient à cœur à titre de bénévole depuis 20 ans et la situation actuelle me préoccupe au plus haut point.

En espérant que la situation sur le plan administratif et financier (car les enjeux de qualité des services cliniques ne sont pas en cause dans cette note) ne soit qu'une tempête qui amènera du beau temps.

Je vous prie de croire que notre conseil d'administration veillera au grain afin que cela ne devienne pas une distraction grandissante.



André Giroux
Président

MOT DE LA DIRECTION

En posant un regard sur le présent bilan de nos activités en 2018, je suis particulièrement touchée par la grandeur de nos réalisations. Il est en effet émouvant d'y retrouver le plus haut taux d'occupation de notre histoire, alors que nos difficultés de recrutement ont atteint cette année un sommet historique. Imaginez un instant la pression sur l'équipe en présence...

Au-delà de l'enjeu social de pénurie en main d'œuvre affectant l'ensemble des secteurs d'activités, public, privé et bien sûr communautaire, nos difficultés de recrutement s'expliquent aussi par des conditions salariales se situant au seuil de l'inacceptable, considérant le niveau de compétence que requiert le travail d'intervention en centre de crise. En effet, il n'y a pas de compromis possible au niveau des critères de sélection, sans compromettre la qualité des services d'intervention de crise offerts et, du même coup, la sécurité de notre clientèle. Un compromis inconcevable au Soleil Levant.

À ces soucis de recrutement, s'ajoute une pression grandissante de faire toujours plus avec moins. L'ouverture du 1^{er} centre de crise issu du secteur privé à Saint-Jérôme, sur notre territoire de desserte, en est un exemple éloquent. Il est légitime dans ce contexte d'entretenir des inquiétudes quant à l'avenir d'organismes communautaires spécialisés en intervention de crise comme le nôtre.

Sur une autre note, nous sommes heureux d'avoir pu travailler, de concert avec le CISSS des Laurentides, sur un projet d'amélioration de nos services en centre de crise, projet qui verra le jour en début d'année 2019. Nous espérons que ce projet ouvrira la voie à bien d'autres projets de développement de nos services nous permettant de nous rapprocher d'une offre de services intégrés en matière d'intervention de crise.

En terminant, je réitère plus que jamais toute ma reconnaissance envers mon équipe qui me rend si fière de représenter le Soleil Levant. Merci, infiniment! J'ajouterai également mes plus sincères remerciements à tous ceux et celles qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de notre mission, encore une fois cette année.

Bonne lecture,



Marie-Josée Bleau
Directrice générale

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 2018, un administrateur ayant quitté ses fonctions en octobre, le conseil d'administration était incomplet et composé des membres suivants :

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	Martin Charron	Communauté	2016
Administrateur	Poste vacant		

Activités du conseil d'administration :

En 2018, le conseil d'administration a tenu sept (7) réunions aux dates suivantes :

Date réunion	Modalité de la réunion
13 février	Au Soleil Levant
10 avril	Au Soleil Levant
16 avril	Par conférence téléphonique
12 juin	Au Soleil Levant
28 juin	Au Soleil Levant
5 juillet	Par courriel
1 ^{er} novembre	Au Soleil Levant

Membres de la corporation (16) :

Belley, Francine	Larivée, Nancy
Bleau, Marie-Josée	Marceau, Marie-Sophie
Charron, Martin	Mimeault, Steeve
Cloutier, Émy	Mireault, Stéphane
De Block, Luke	Patenaude, André
Giroux, André	Rainville, Sophie
Guzzi, Alain	Vézina, Chantal
Lacasse, Francine	Yelle, Richard

Assemblée générale annuelle :

Pour une 2^e année consécutive, l'assemblée générale annuelle s'est tenue plus tard au cours de l'année, soit le 20 septembre 2018, en la présence des 18 personnes suivantes :

Membres de la corporation	Invités
Bleau, Marie-Josée	Brais, Christian
Charron, Martin	Brisson, Francine
Cloutier, Émy	Cadieux, Chantal
Giroux, André	Collin, Véronique
Guzzi, Alain	Filiatrault, Luc
Patenaude, André	Lajeunesse, Sylvie
Vézina, Chantal	Lemire, Alexandra
	Lemay, Annie
	Massy, Josée
	Rudolph, Hélène
	Tanguay-Fréchette, Marjolaine

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 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.

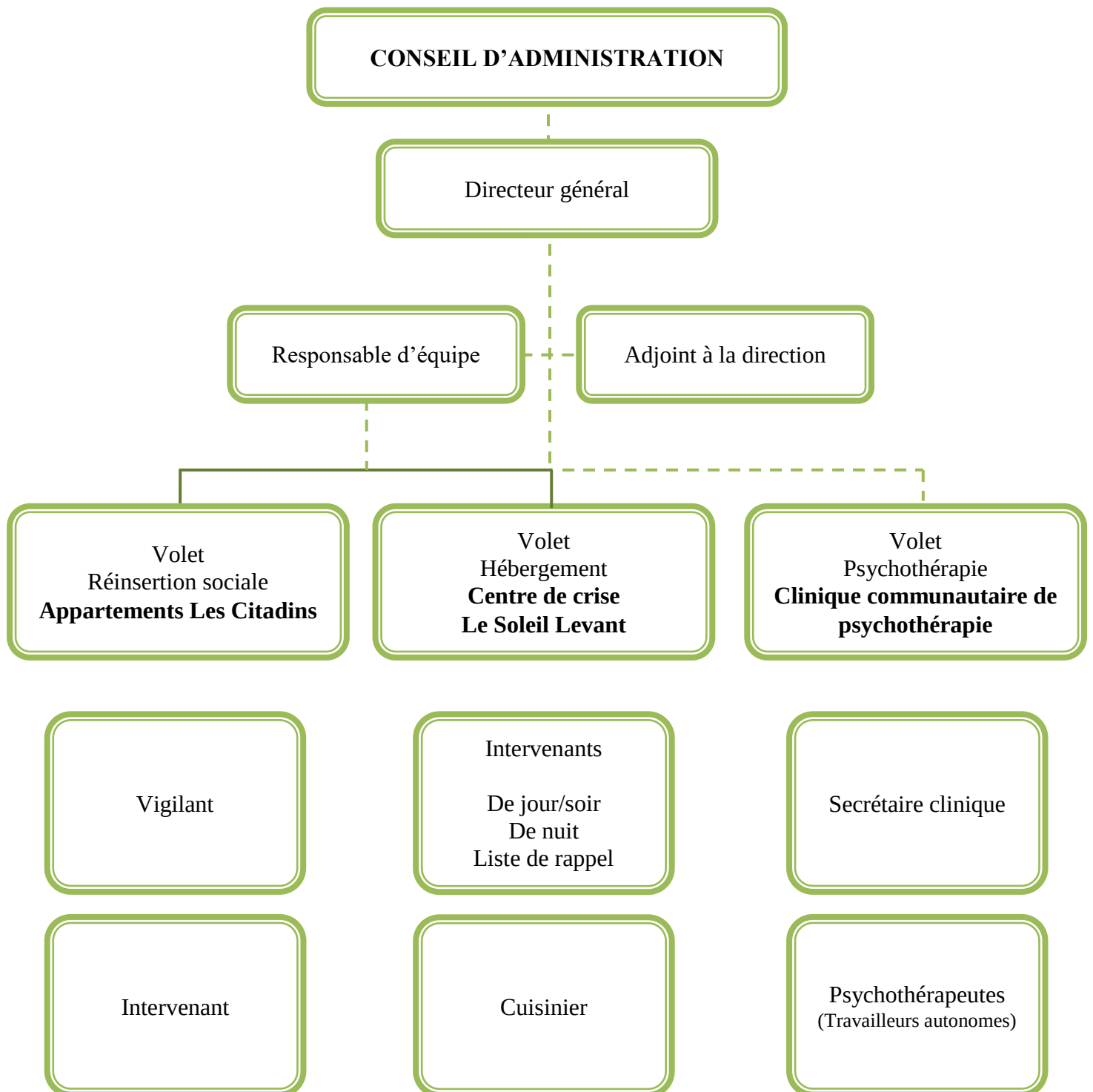
En vertu de quoi,

- 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. En 2018, Le Soleil Levant a pu rétablir un bon niveau de participation à des activités de représentation, lequel avait été considérablement réduit en 2017 en raison de l'insuffisance d'effectifs pour assurer les remplacements. 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 (4) de liaison avec les représentants du CISSS des Laurentides (CISSSLau), notamment concernant nos corridors de collaboration, le suivi de nos ententes de service, plus précisément du cadre de référence du Centre de crise Soleil Levant et celui aux Appartements Les Citadins (en rédaction).
- À des activités de partenariat avec ses interlocuteurs cliniques du CISSSLau, par exemple dans le cadre de plans de services individualisés (PSI) ou via la visite au Soleil Levant de nouveaux intervenants ou de stagiaires du CISSSLau (équipe de crise, SIM/SIV, clinique externe, etc.);
- À diverses activités de liaison avec ses collègues d'organismes communautaires, notamment à l'accueil d'organismes ou de partenaires lors de nos réunions d'équipe, à la visite de certains organismes en santé mentale de la communauté ou à une présence lors de leur assemblée générale annuelle;
- À des échanges fréquents avec ses homologues d'autres centres de crise par le biais
 - D'une participation à titre de membre régulier du Regroupement des services d'intervention de crise du Québec (RESICQ);
 - De la nomination en tant qu'administrateur du conseil d'administration du 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 Vigie Suicide, sur invitation de la Santé Publique des Laurentides;
- À la présentation de nos services dans d'autres organismes et lors d'événements spéciaux, tels que la Semaine de la santé mentale;
- En réponse à leur demande, offre d'une formation sur la crise à l'équipe des travailleuses de La Citadelle de Lachute (formule d'une demi-journée);
- 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 la visite d'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 : 8 employés x 2 jours) + formation sur les valeurs d'intervention et le modèle clinique du centre de crise (total : 4 participants x 1 jour);
- Formation sur les bonnes pratiques en prévention du suicide offerte par le CPS Faubourg (1 participant x 3 jours);
- Formation provinciale en intervention de crise (2 participants x 2 jours);
- 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;
- Deux journées d'étude clinique annuelle pour l'équipe d'intervention du centre de crise Le Soleil Levant, incluant une journée de formation sur les troubles alimentaires offerte par l'ANEB (11 participants).
- Formation sur la Grille en dépendance DEBA :
 - Formule d'une journée (1 participant);
 - Formule d'une demi-journée (8 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 3 employés de l'équipe régulière 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 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^{me} Marie-Josée Bleau, directrice générale
- M^{me} Marie-Pier Cyr, adjointe à la direction
- M^{me} Véronique Collin, responsable d'équipe / supervision clinique

L'équipe clinique

- M^{me} Marie-Hélène Baillargeon, intervenante (janvier)
- M^{me} Léa Crousset, intervenante (février à octobre)
- M^{me} Caroline Fandrich, intervenante (octobre à décembre)
- M^{me} Isabel Bernard, vigilante

BILAN DES ACTIVITÉS 2018

- 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 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'OMH de Sainte-Thérèse et du Soleil Levant, 3 réunions du comité d'accès ont eu lieu au cours de l'année.
 - Deux (2) participants ayant quitté après 1 an leur programme de réadaptation (programme inachevé), en plus du départ d'un locataire du programme à long terme, 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 ½.

Le tableau ci-dessous présente un résumé des activités individuelles et de groupe qui ont été réalisées en 2018 :

Services cliniques personnalisés			
Description :		Nombre	Écart 2017
Rencontre formelle individuelle (type psychosocial)		272	↓ 44
Rencontre formelle de soutien à la colocation		2	= 0
Intervention ponctuelle		106	↑ 2
Intervention de mise au point		12	↓ 2
Intervention ponctuelle aux appartements		52	↑ 1
Accompagnement externe		0	= 0
Accompagnement lors des visites du personnel de l'OMH		3	↓ 23
Démarche d'ordre légal (Tribunal, Régie, etc.)		0	↓ 1
Gestion des appels	clientèle	347	↓ 82
	membres de la famille	8	↓ 27
	partenaires	105	↓ 20
Rencontres de partenariat		26	↑ 14
Rencontre avec un membre de la famille d'un locataire		5	↓ 1
Gestion de la médication (modalités et fréquence variable)		1 locataire	



RÉINSERTION
SOCIALE DU

*Soleil
levant* INC.

VOLET HÉBERGEMENT

Membre affilié du



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^{me} Marie-Josée Bleau, directrice générale
- M^{me} Julie Bidégaré, adjointe à la direction (janvier-août)
- M^{me} Marie-Pier Cyr, adjointe à la direction (septembre-décembre)
- M^{me} Annie Lemay, agente de soutien administratif

L'équipe clinique

- M^{me} Véronique Collin, responsable d'équipe

Équipe régulière jour / soir

- M. Christian Brais
- M. André de Champlain
- M^{me} Annie Lemay
- M^{me} Caroline Lemieux
- M^{me} Alexandra Lemire
- M^{me} Josée Massy
- M^{me} Karine Montreuil
- M. Mathieu Piché
- M^{me} Marjolaine Tanguay-Fréchette

Liste de rappel jour / soir

- M^{me} Aurélie Bonneau-Burke
- M^{me} Élise Dagenais
- M. Nelson Derganc
- M^{me} Caroline Fandrich
- M. Maxim Jodoin
- M^{me} Camille Mohoric-Faedi
- M^{me} Annie Paquin
- M^{me} Jannie Ratté
- M^{me} Fanny Tardy-Cyr

Équipe régulière de nuit

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

Liste de rappel nuit

- M^{me} Camelissa Jenny Beauvoir
- M^{me} Élodie Kena
- M^{me} Josée Leclerc
- M. Mildred Nemorin

L'équipe de soutien

- M^{me} Francine Brisson, cuisinière

Taux d'occupation record et situation de débordement

En 2018, le taux d'occupation au centre de crise a atteint **93 %**, un nouveau sommet, sur la base d'une offre de service à 10 lits.

Tout en étant particulièrement fiers de ce niveau de performance, nous sommes aussi préoccupés par les conséquences d'un tel achalandage, c'est-à-dire un nombre très élevé de demandes auxquelles nous n'avons pas pu répondre, l'hébergement étant complet. En effet, **807** demandes potentielles d'hébergement ont été refusées en raison de notre hébergement complet en 2018 (389 demandes en 2017).

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.

Pénurie de main d'œuvre sans précédent

L'année 2018 fut particulièrement difficile en terme de recrutement et de rétention du personnel. Ce problème n'étant pas nouveau, il a toutefois connu une intensité sans précédent, affectant parfois notre capacité à maintenir une offre de service complète.

Projet d'ouverture d'un 2^e centre de crise

Le Soleil Levant a déposé un projet de développement d'un 2^e centre de crise en réponse à la publication d'un appel d'offre portant sur l'ouverture d'une nouvelle ressource en intervention de crise de 9 lits.

Malheureusement, pour des raisons budgétaires, la candidature du Soleil Levant a été jugée non admissible. Ainsi, un promoteur privé a été retenu pour développer cette nouvelle ressource intermédiaire qui a ouvert ses portes en décembre 2018.

RESICQ



Membre du conseil d'administration du RESICQ

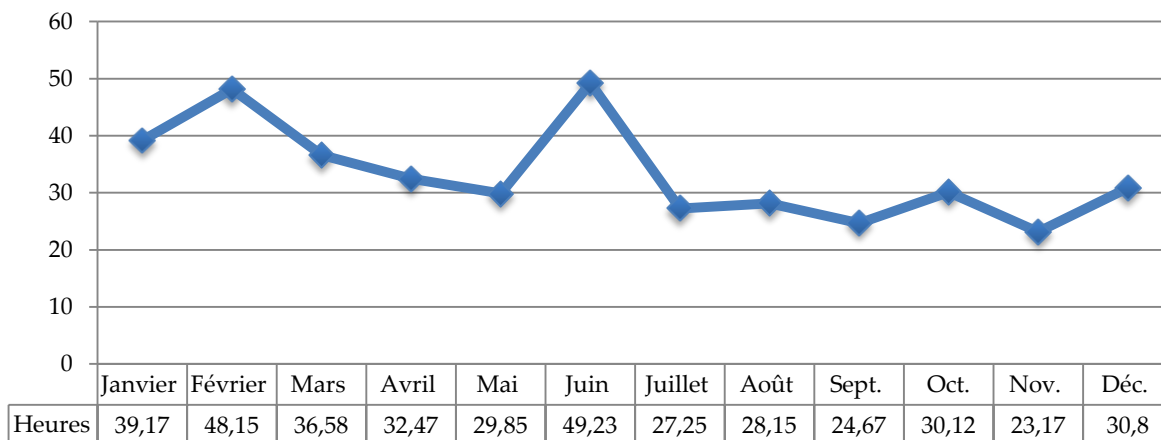
En juin 2018, la directrice générale a accepté un 2^e mandat d'administratrice au sein du conseil d'administration du Regroupement des centres de crise du Québec (RESICQ). Elle a également accepté sa nomination en tant que secrétaire. Cette implication au sein du regroupement permet au Soleil Levant de se positionner au cœur des enjeux provinciaux auxquels font face les 21 centres de crise du Québec et de joindre sa contribution à celle des autres membres de manière plus soutenue.

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 2018, nous avons compilé un total de **4219 appels** (3504 entrants et 715 sortants), représentant **400 heures** d'intervention téléphonique (durée moyenne 6 minutes /appel).

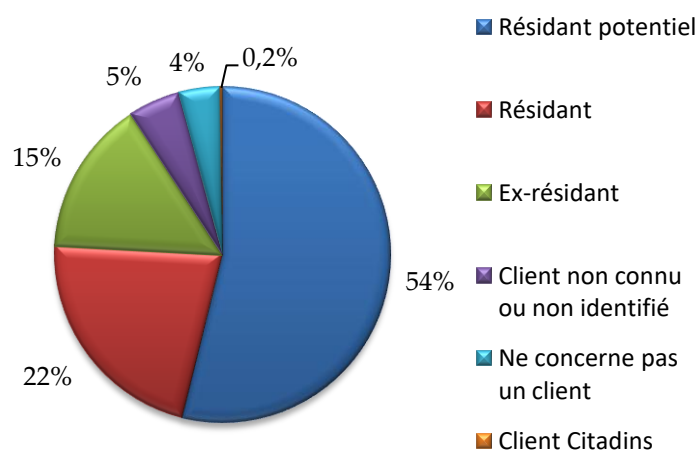
Le graphique ci-dessous illustre la distribution des heures d'occupation téléphonique, sur une base mensuelle. Ces données révèlent une **baisse de 9 %**, comparativement à l'an dernier (4637 appels), en ce qui concerne le volume d'appels et une **baisse de 7,5 %** au niveau du total d'heures d'intervention téléphonique.



Portrait des appels selon la clientèle

Encore une fois cette année, le plus grand nombre d'appels implique nos résidents potentiels (2269 appels), alors que les appels concernant nos résidents en cours de séjour se chiffrent à 915.

Notons aussi que 650 appels (15 %) sont relatifs à des ex-résidents et que 10 appels (0,2 %) sont associés aux Appartements Les Citadins en période de garde téléphonique.



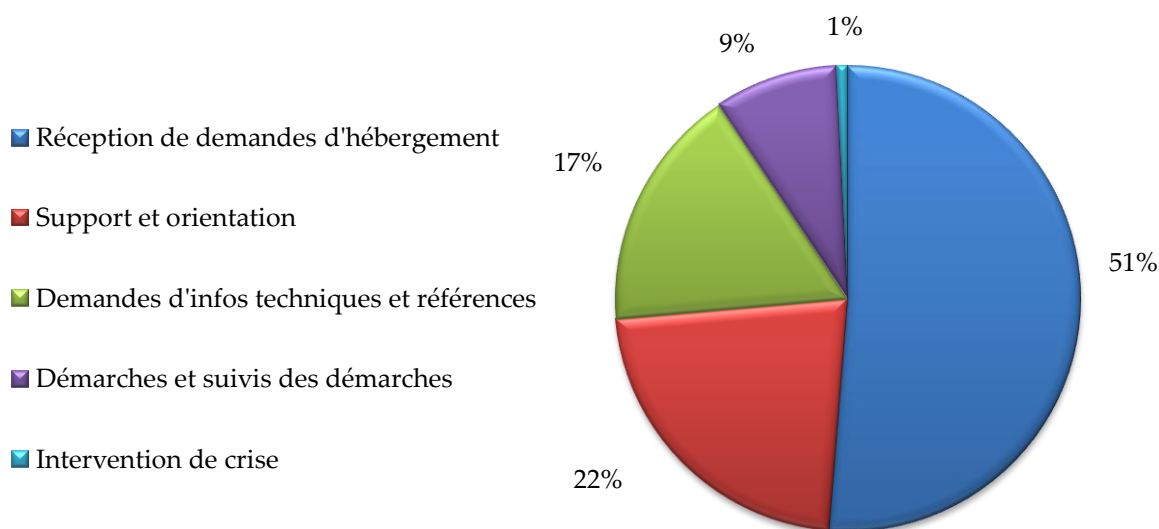
Comme chaque année, plusieurs actes téléphoniques visent des discussions cliniques. À eux seuls, ils correspondent à 661 actes (1025 en 2017). On peut donc conclure que 16 % des appels comportent au moins une discussion clinique avec un intervenant dans la communauté (22 % en 2017).

De même, 1 407 actes posés (2 139 en 2017) lors d'un contact téléphonique consistent en des interventions directes auprès d'un(e) résident(e) ou ex-résident(e), ce qui représente 33 % des actes cette année, comparativement à 46 % 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 (51 %) concerne la réception des demandes d'hébergement. Le support et l'orientation (22 %) 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 22 appels (37 appels en 2017).

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

Demandes d'admission

En 2018, le centre de crise a reçu **465 demandes**, ce qui représente une **baisse de 9 %** par rapport à 2017 (510 demandes).

Provenance des demandes

Données globales

Référents	Nombre	%
▪ C.H. de Saint-Jérôme	111	25
▪ 811	88	20
▪ CLSC Thérèse-de-Blainville	34	7
▪ Organismes communautaire	33	7
▪ Autres C.H., CLSC et Cl.ext	33	7
▪ CLSC St-Jérôme	28	6
▪ CLSC Jean-Olivier-Chénier (St-Eustache)	25	5
▪ C.H. de St-Eustache	19	4
▪ CLSC d'Argenteuil	16	3
▪ C.H. Laurentien	14	3
▪ CLSC des Sommets	11	2
▪ Autres	10	2
▪ Hors-secteur	9	2
▪ CLSC de Sainte-Adèle	8	2
▪ CLSC Antoine-Labelle	8	2
▪ Psychologues privé	6	1
▪ Centre de réadapt. dépendance	6	1
▪ C.H. Antoine Labelle	6	1

Notes : **Hors secteur :** Centres hospitaliers, CLSC et CIC à l'extérieur de la région

Autres : Cliniques médicales, Le Portage, TSP, IVAC, SAAQ et établissement scolaire.

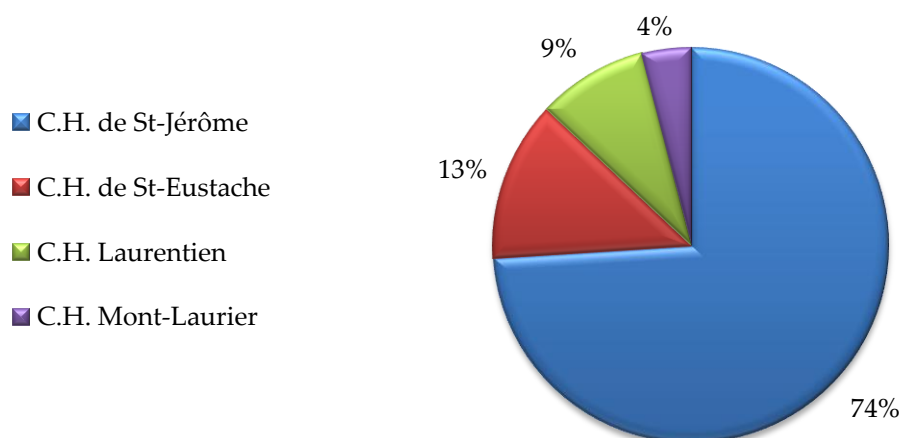
Autres CLSC, CH et Cl. Ext.de psychiatrie : Clinique externe de psychiatrie de Saint-Eustache, Saint-Jérôme, Sainte-Agathe et de Sainte-Thérèse, Cité De la Santé.

En 2018, le CISSS des Laurentides - Point de service de Saint-Jérôme est le 1^{er} référent direct avec 143 références dont 115 du centre hospitalier et 28, du CLSC. Fait à noter cette année, le 811 (Info-social), en tant que nouveau référent direct depuis juillet 2017, se positionne au 2^e rang, avec 88 références (20 %).

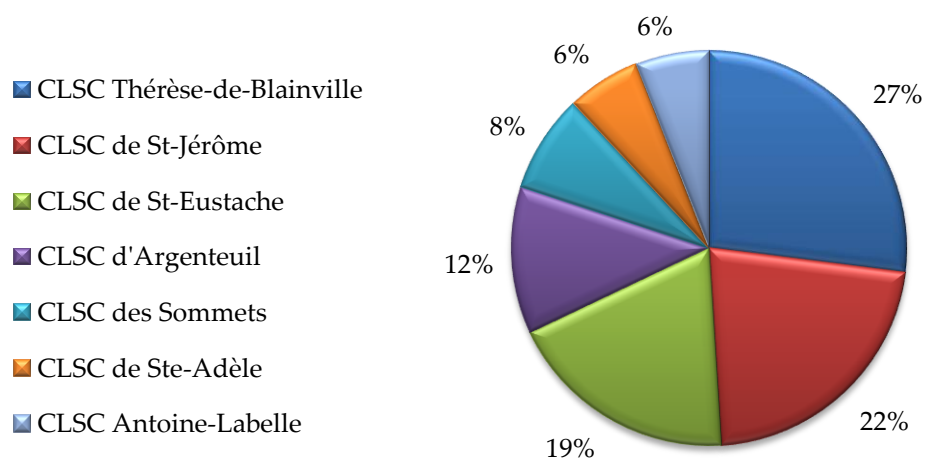
Globalement, 35 % des demandes proviennent des centres hospitaliers et cliniques externes de psychiatrie, alors que 28 % des demandes viennent des CLSC.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

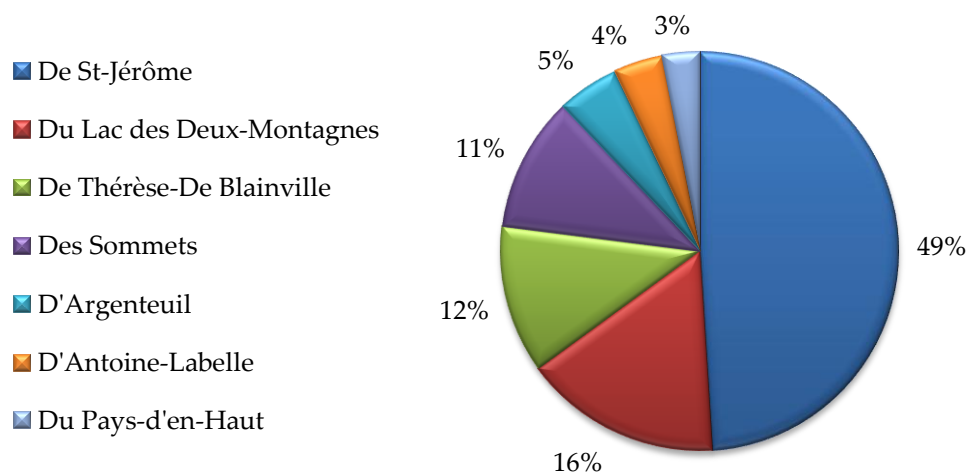
Par centre hospitalier et clinique externe de psychiatrie (35 %)



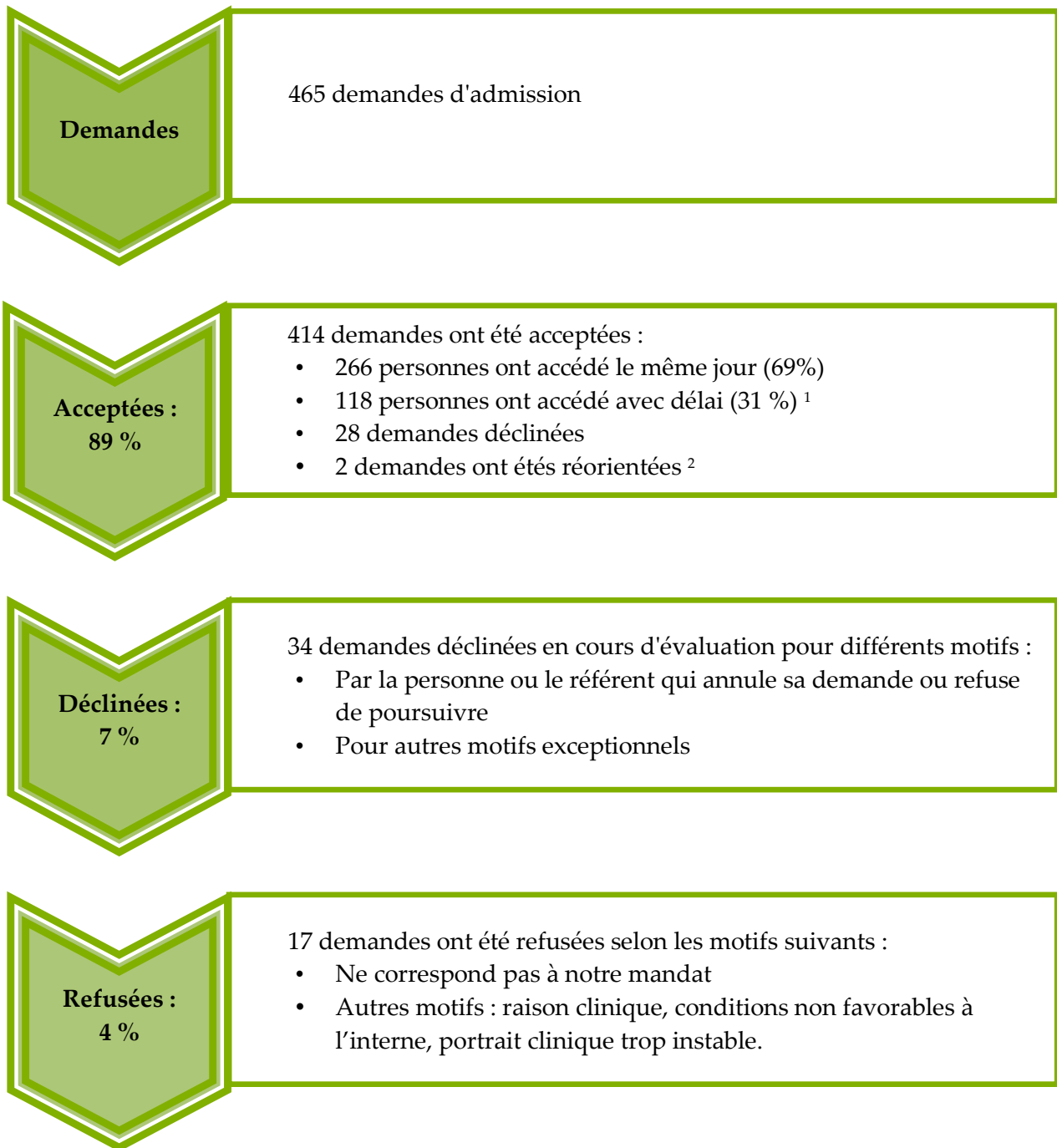
Par CLSC (point de service) (28 %)



Par point de service – CISSS des Laurentides (63 %)



Issue des demandes



Notes :

1. Pour les motifs suivants :
 - Date ultérieure souhaitée par la personne (118)
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 2018, le taux d'occupation annuel atteint **93 %**, représentant ainsi une hausse de 6 % par rapport à 2017. Fait à noter, il s'agit d'un nouveau record depuis 2013, soit depuis l'ouverture d'un 10^e lit. Plus précisément, cela représente **3378** jours d'hébergement offerts.

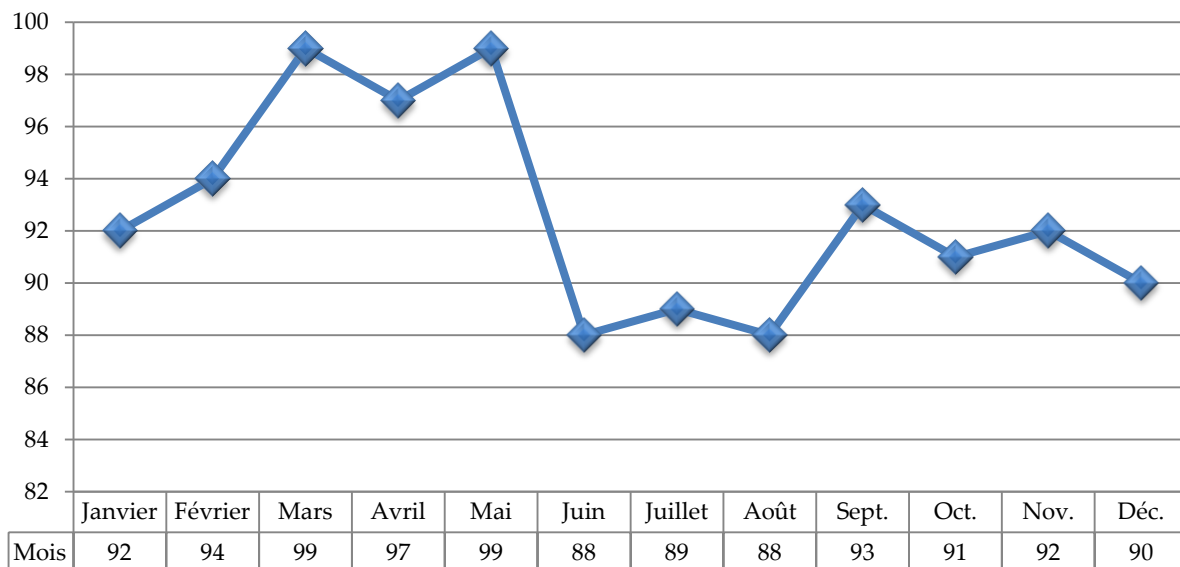
Vous trouverez ci-après un comparatif avec les années précédentes :

Année	Taux d'occupation (%)
2018	93
2017	87
2016	86
2015	89
2014	88
2013	86
2012	95
2011	90

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 un taux égal ou supérieur à 90 % pendant 9 mois de l'année. Nous notons une baisse pour les mois de juin, juillet et août.



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 178 jours au cours de l'année, soit 1 jour sur 2 (**49 %** du temps).

	Nombre de jours	%
6 lits et +	364	100
9 lits et +	278	76
10 lits et +	178	49

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 2018 est de 9,2, un autre record.

Année	Moyenne du nombre de lits occupés
2018	9,2
2017	8,7
2016	8,6
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 2018, le centre de crise Le Soleil Levant a offert **385 séjours**. En termes de nombre de séjours offerts, il s'agit du plus bas niveau depuis 2013. Le tableau ci-dessous fait un rappel du nombre de séjours sur une base annuelle depuis 2000.

Année	Nombre de séjours
2018	385
2017	405
2016	416
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 2018, la durée moyenne des séjours est de **8,8 jours**. Cet indicateur étant significativement plus important que les dernières années, comme en témoigne le tableau ci-dessous, il explique que notre taux d'occupation soit aussi élevé, même si le nombre de séjours a connu une baisse :

Année	Durée moyenne
2018	8,8
2017	7,9
2016	7,5
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 55 % des cas des personnes hébergées (58 % en 2017). Fait intéressant, de ce pourcentage, 66 % concernent les relations de couple (70 % en 2017).

Éléments déclencheurs	Nombre	%
Relations (de couple, familiale, réseau)	216	55
Abus de substances	35	8
Problème travail	19	5
Problèmes hébergement	18	5
Maladie physique	14	4
Autre	14	4
Décès	11	3
Problèmes financiers	10	3
Violence agression subie	10	3
Trauma psychologique	7	2
Isolement	6	2
Changement de médication	4	1
Problèmes études	4	1
Fin / arrêt du suivi thérapeutique	4	1
Arrêt de médicament	3	1
Problèmes judiciaires	3	1
Crise psychopathologique	3	1
Épuisement des aidants naturels	2	0
Problèmes jeu	2	0

La catégorie « autre », 4 %, fait référence principalement, à l'accumulation de stressseurs, opération, accident automobile.

Symptômes

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

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 83 % des cas, comparativement à 76 % en 2017.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

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	42
Instabilité relationnelle/impulsivité	15
Problèmes en toxicomanie	8
Isolement	7
Maladie physique ou cognitive	6
Problèmes hébergement	6
Problèmes économique	4
Problèmes de violence/agressivité	4
Problèmes de travail	3
Problèmes judiciaires	2
Autres	2
Historique de suicide	1

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

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 55 %. En 2^e place, nous retrouvons **Faire du sens** avec la situation (23 %).

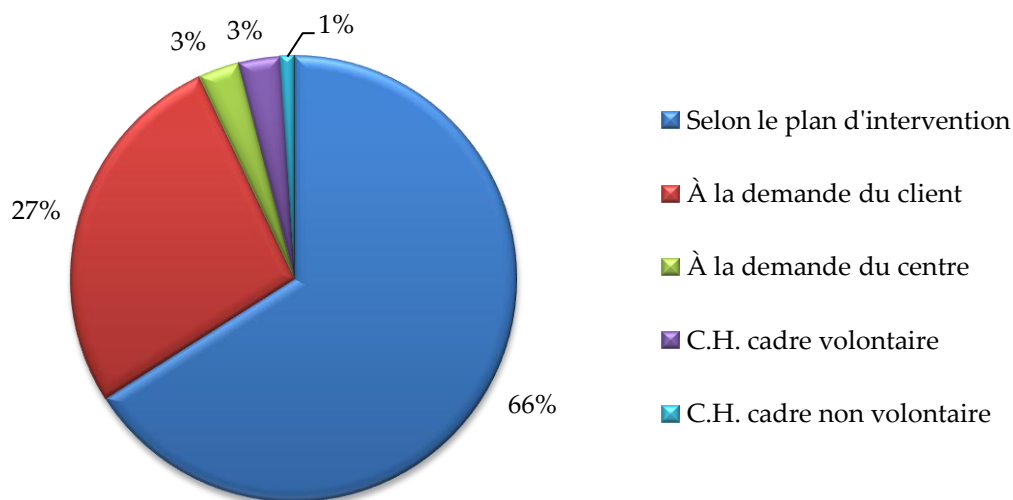
De plus, les données relatives aux bilans de fin de séjour montrent que plus de 84 % des objectifs ont été atteints.

Objectifs	%
Diminuer les symptômes	55
Faire du sens (avec la situation)	23
Briser l'inertie/l'isolement	8
Prévention (désorg., passage à l'acte)	6
Rétablir les besoins de base	3
Réorganisation sociale	2
Ventiler	1
Trouver d'autres alternatives	1
Préparer le retour dans le milieu de vie	1
Stabiliser la médication	0
Autre (non déterminé)	0

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

Motifs de fin de séjour

La répartition des motifs de fin de séjour en 2018 s'établit comme suit :



Le motif de fin de séjour **Selon le plan d'intervention** arrive au 1^{er} rang à 66 % (54 % en 2017), suivi par le motif **À la demande du client** qui correspond à 27 % des motifs de fin de séjour.

Fait à noter, 0,8 % 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 3 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 :

Orientation	%
Lieu autonome, non supervisé	84
Lieu supervisé (famille, foyer d'accueil, ressource type familiale)	6
Centre hospitalier	4
Refuge	4
Centre de désintoxication	2

Suivi post-hébergement

Un peu plus de 69 % de la clientèle bénéficie d'un suivi post-hébergement, soit **267 résidents**. Parmi ces suivis post-hébergement, les CLSC assurent le plus grand nombre de suivis et, en 2018, ce pourcentage se situe à 64 %.

SERVICE D'INTERVENTION EN HÉBERGEMENT

Profil des résidents

Récurrence

En 2018, **351 personnes différentes** ont séjourné au Soleil Levant (total de 385 séjours). Le **taux de récurrence** (plus d'un séjour dans la même année) de la clientèle a significativement diminué cette année et se situe à **7,3 %** (10,6 % en 2017). Notons que **28 personnes** ont fait plus d'un séjour cette année.

Fréquence annuelle	Nombre de résidents	Nombre de séjours
1	323	323
2	24	48
3	3	9
4	0	0
5	1	5
Total	351	385

Données sociodémographiques

En 2018, le rapport femme-homme est de 70 % - 30 % et la moyenne d'âge de 41 ans.

Sexe	Nombre	%	Moyenne d'âge
Femme	270	70	40 ans
Homme	115	30	43 ans

Situation de vie

Situation de vie	Nombre	%
Seul	118	31
Avec des adultes de la famille	75	20
Avec conjoint et enfant mineur	70	18
Avec conjoint	55	14
Seul avec enfants mineurs	21	5
Sans hébergement et adresse	12	3
Avec colocataire	9	2
Milieu supervisé	7	2
Refuge	7	2
Hébergé par des amis	6	2
Inconnu	4	1
Autre (ex. sans domicile, car punaise)	1	0

Ce tableau fait état que 31 % de notre clientèle vit seule, chiffre quasi identique à l'an dernier (30 %).

Source de revenus

Comme en témoigne le tableau ci-contre, 23 % de nos clients sont prestataires de l'aide sociale en 2018, ce qui est presque identique par rapport à 2017 (25 %).

Source de revenu	Nombre	%
Aide sociale	86	23
Invalidité, congé de maladie	78	20
Emploi à temps complet	49	13
Aucun revenu	39	10
Emploi à temps partiel	28	7
Assurance-emploi	28	7
Retraite	20	5
Inconnu	19	5
Prestations (SAAQ-CSST-IVAC)	15	4
Conjoint ou famille	11	3
Économies, rentes, REER	9	2
Autre	2	1
Pension alimentaire	1	0

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	149	31
Divorce/rupture des parents	60	13
Abus sexuels	54	11



Adolescence	Nombre	%
Violence physique, verbale ou psychologique	113	34
Retrait de la famille (ou départ de la maison)	31	9
Alcoolisme/toxicomanie	30	9



Adulte	Nombre	%
Violence physique, verbale ou psychologique	221	20
Divorce/rupture	136	12
Alcoolisme/toxicomanie	121	11

Diagnostic

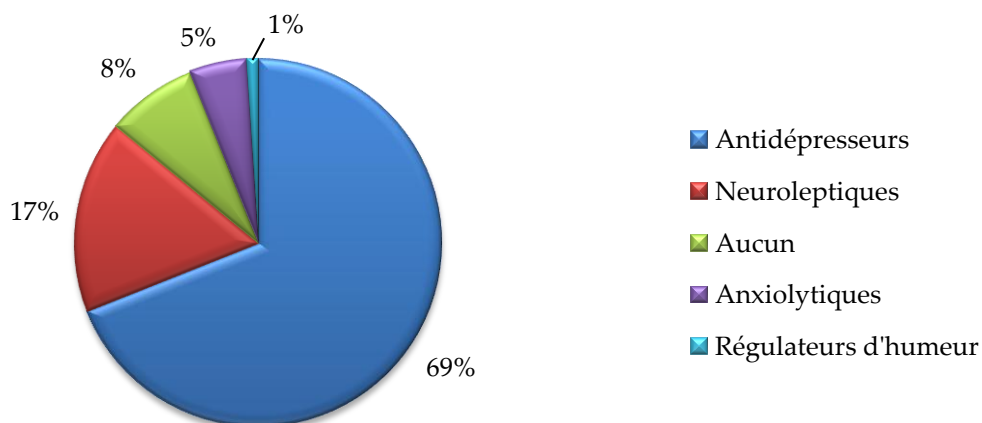
Les troubles de l'humeur touchent 40 % de notre clientèle (34 % en 2017). Ensuite, nous retrouvons le trouble de la personnalité à 24 % (29 % en 2017).

Seulement 13 % des clients n'ont pas de diagnostic ou ont un diagnostic inconnu. Dans la catégorie « autre », on retrouve le jeu pathologique, les troubles sexuels et de l'identité sexuelle, les troubles des conduites alimentaires, les troubles du contrôle des impulsions et les Troubles du Spectre de l'Autisme (TSA).

Diagnostic	Nombre	%
Trouble de l'humeur	157	40
Trouble de la personnalité	93	24
Inconnu	45	12
Trouble de l'adaptation	31	8
Trouble anxieux	24	6
Troubles liés à une substance	15	4
Schizophrénie et troubles psychotiques	10	3
Autres	6	2
Aucun	4	1

Psychotropes

Tel que l'indique le tableau ci-dessous, les antidépresseurs sont présents dans les piluliers d'un peu plus de 69 % de nos résidents, tout comme en 2017.



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, **235 questionnaires** ont été remplis, ce qui représente **un taux de participation de 61 %**.

En comptabilisant les résultats de 2018, 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 | 97 % |
| 2) L'information sur les services offerts au centre était satisfaisante | 96 % |
| 3) Les services dispensés étaient adéquats et appropriés | 96 % |
| 4) L'ambiance et le climat d'accueil étaient propices au répit | 96 % |

Encadrement, objectifs et suivi

- | | |
|--|------|
| 5) Les différents intervenants étaient suffisamment accessibles | 95 % |
| 6) Le personnel administratif était respectueux | 98 % |
| 7) Les rencontres quotidiennes et les approches utilisées ont facilité mon rétablissement | 96 % |
| 8) La durée de mon séjour ainsi que les heures de rencontres correspondaient à mes besoins | 94 % |
| 9) Le séjour au centre m'a permis de retrouver un meilleur équilibre | |
| 10) Le séjour au centre m'a permis d'atteindre mes objectifs | 92 % |
| 11) J'ai apprécié la présence d'un intervenant à l'heure des repas | 88 % |

Lieux et besoins essentiels

- | | |
|---|------|
| 12) La propreté des lieux était adéquate | 97 % |
| 13) La variété de la nourriture était satisfaisante | 92 % |
| 14) La qualité de la nourriture était satisfaisante | 91 % |

Appréciation, évaluation et réalisation des objectifs

- | | |
|--|------|
| 15) J'ai l'impression d'avoir progressé dans l'évolution de cette situation de crise | 92 % |
| 16) L'approche utilisée et le plan d'intervention étaient adaptés à ma situation | 94 % |
| 17) Mon séjour au Soleil Levant fut favorable à mon rétablissement | 95 % |
| 18) Je référerai le centre à des proches qui sont dans la même situation | 97 % |

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 :

« Les mots ne suffisent pas pour vous exprimer ma gratitude. Vous m'avez offert un répit, un toit, de la nourriture et beaucoup plus. Je suis entièrement reconnaissante envers chaque membre de l'équipe d'intervention, de la direction qui rendait cette maison possible et sans oublier la cuisinière et aide ménagère. Avoir un endroit paisible et sécuritaire et manger à ma faim, cela représente beaucoup pour moi. Merci de votre écoute, votre disponibilité et de votre aide. Tout cela est arrivé au bon moment avant de commettre l'irréparable. »

« Je référerais n'importe qui à venir ici. Belle ambiance. Intervenants très qualifiés. La place, je mangerais par terre! »

« Avoir su, à deux moments de ma vie, j'aurai eu besoin de vos services, mais je ne savais pas votre existence. Grâce à vous tous, j'ai retrouvé mon sentiment de sécurité intérieure pour fonctionner et continuer ma vie. Merci!! »

« En arrivant chez vous, j'étais complètement démunie face à la situation que je vivais. Votre équipe m'a été d'une aide précieuse par son écoute et sa disponibilité. Grâce à vous, je me dirige vers le chemin de l'équilibre et de la paix. Merci 1000 fois à vous tous. »

« L'approche des intervenants était plus qu'adéquate à ma situation de crise. J'ai beaucoup appris sur moi-même et sur la façon dont je pouvais continuer à progresser à la maison. Merci de tout cœur pour votre dévouement et votre sympathie à ma situation. »

« Merci de faire en sorte que cet endroit existe. Vous êtes des personnes professionnelles, merveilleuses. Merci de m'avoir permis de cheminer. Il n'y a pas assez de gens comme vous. Continuez votre si beau travail. Vous sauvez des vies. Entre autre, la mienne. Merci de m'avoir permis de remettre du Soleil dans mon cœur. »

CONCLUSION

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

	Situation 2018	Situation 2017
Nombre de demandes d'admission reçues	465	510
Nombre de séjours	385	405
Nombre de jours d'hébergement offerts	3378	3187
Nombre de références à un autre centre de crise	2	14
Nombre d'appels téléphoniques	4219	4637
Nombre de résumés/copies de dossiers	12	8

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 :
 - 35 % des 465 demandes d'admission arrivent directement des urgences hospitalières;
 - 28 % de ces 465 demandes d'admission proviennent directement du CLSC.
- Offrir une réponse rapide 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 :
 - 69 % des accueils se font le jour même de la demande d'admission.
- Offrir une réponse adaptée à la demande :
 - 84 % 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 résidants 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 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 psychothérapeutes 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} Isabel Bernard, secrétaire clinique (janvier-mai)
- M^{me} Marjolaine Tanguay-Fréchette, secrétaire clinique (avril-décembre)
- M^{me} Marie-Josée Bleau, directrice générale
- M^{me} Julie Bidégaré, adjointe à la direction (février-août)
- M^{me} Marie-Pier Cyr, adjointe à la direction (septembre-décembre)
- 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 2018, l'équipe était composée des 6 psychothérapeutes suivants:

- M. Richard De Courcy, psychologue
- M^{me} Anne-Marie Racine, psychologue
- M^{me} Monique Ritchot, sexologue clinicienne et psychothérapeute
- M^{me} Anne Sabourin, psychologue
- M. Luc Sirois, sexologue et psychothérapeute
- M. Robert Vachon, psychologue (janvier-avril)

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 2018, 71 % 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.

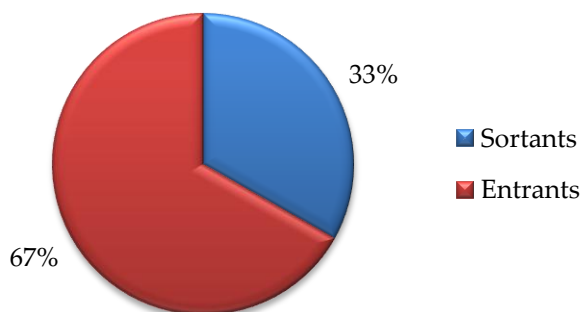
En 2018, on note une baisse de 41 % du nombre de séances de psychothérapie offertes. Cette diminution significative s'explique, notamment, par l'absence de relève au sein de l'équipe de professionnels cliniciens.

Achalandage

Gestion des appels

En 2018, la CCP a géré un volume d'appels considérable considérant l'horaire très restreint de la secrétaire clinique (8h/semaine).

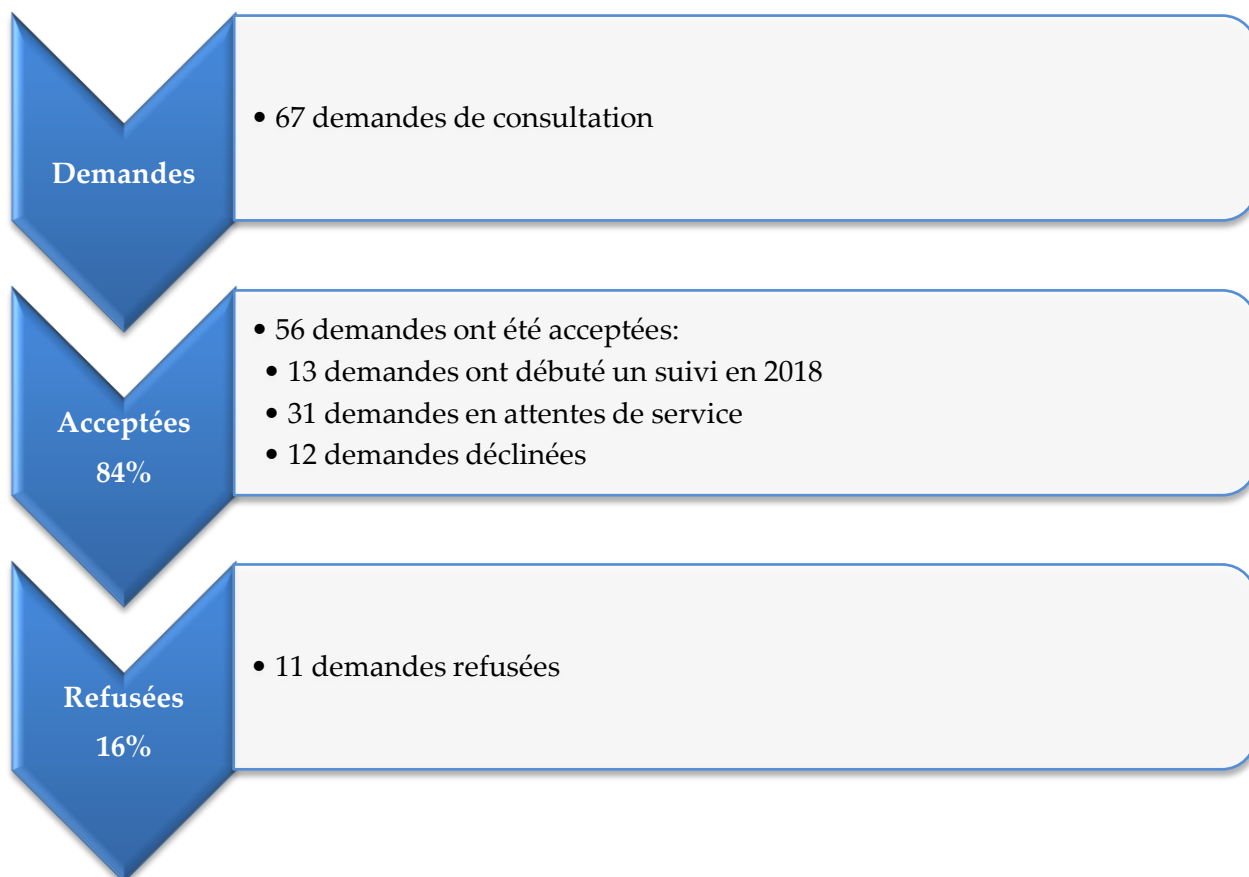
En effet, **943 appels** ont été enregistrés dans notre base de données, ce qui représente une baisse de 28 % par rapport à l'an dernier.



Ainsi, il s'agit d'une moyenne de **20 appels par semaine** (calcul basé sur 48 semaines/an d'activités).

Les demandes de consultation

Cette année, la CCP a reçu au total **67 demandes** de consultation. Comparativement à 2017 (87 demandes), cela représente une **diminution de 23 %**. 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.



STATISTIQUES

Portrait des services offerts

Nombre de clients

En 2018, la CCP a offert ses services de psychothérapie à **59 personnes**, sur la base d'un suivi individuel. Cela représente une **diminution de 32 %** par rapport à 2017.

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 2018, la CCP a offert **633 séances** de psychothérapie. En comparaison avec l'an dernier (1 073 séances), il s'agit d'une **baisse de 41 %**.

Année	Nombre de séances
2018	633
2017	1073
2016	1578
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, près de la **moitié des clients (46 %)** payent des honoraires se situant à 30\$, soit le minimum facturé par la CCP.

Tarif	Nombre de clients	%
30 \$	27	46
31 \$ - 35 \$	10	17
36 \$ - 40 \$	5	8
41 \$ - 45 \$	4	7
46 \$ - 50 \$	3	5
51 \$ - 55 \$	1	2
56 \$ - 60 \$	2	3
61 \$ - 65 \$	1	2
66 \$ - 70 \$	3	5
Plus de 70 \$	3	5

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

STATISTIQUES

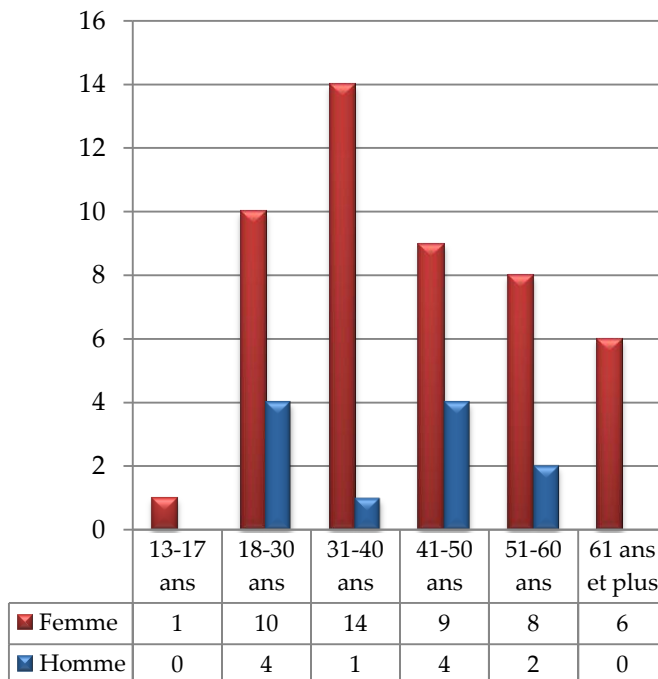
Portrait de la clientèle

Selon le sexe

En 2018, la clientèle de la CCP est représentée par le sexe féminin à **81 %** et à **19 %**, par le sexe masculin.

Selon l'âge

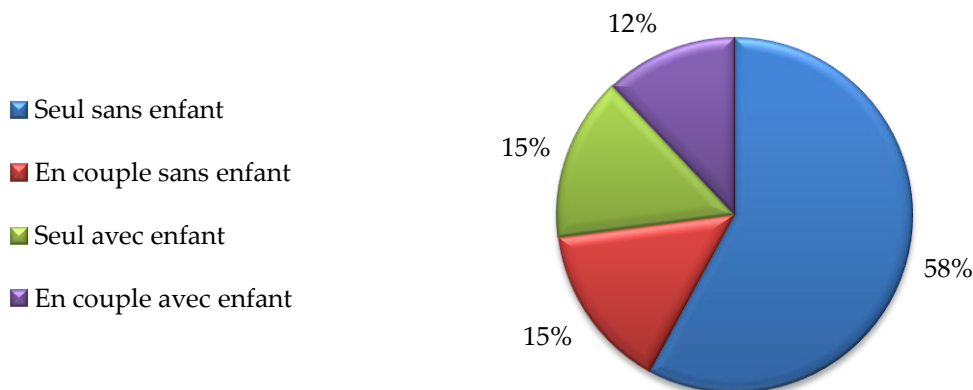
Les groupes 18-30 ans et 31-40 ans représentent 53 % de la clientèle, soit 46 clients.



Le statut familial

Cette année, **58 %** de la clientèle vit complètement seule, alors que **15 %** est en situation de monoparentalité.

Notez que 27 % de la clientèle est le parent d'au moins un enfant.



STATISTIQUES

Revenu familial

En 2018, nous observons que **71 %** de la clientèle dispose de revenus familiaux inférieurs à 30 000 \$ (66 % en 2017).

Revenu	Nombre de clients	%
Moins de 10 000 \$	15	26
10 001 \$ - 15 000 \$	8	13
15 001 \$ - 20 000 \$	8	13
20 001 \$ - 25 000 \$	4	7
25 001 \$ - 30 000 \$	7	12
30 001 \$ - 35 000 \$	7	12
35 001 \$ - 40 000 \$	2	3
40 001 \$ - 45 000 \$	1	2
45 001 \$ - 50 000 \$	1	2
50 001 \$ - 55 000 \$	2	3
55 001 \$ et +	4	7

Motif de consultation

Motif	Nombre de clients	%
Anxiété-phobies	19	33
Accumulation de facteurs	9	15
Symptômes dépressifs	9	15
Difficultés relationnelles	5	8
Difficultés d'adaptation	4	7
Détresse, suicide	3	5
Estime de soi-confiance en soi	3	5
Agressivité-violence	2	3
Deuil, rupture	2	3
Difficultés liées au travail	1	2
Difficultés d'ordre sexuel	1	2
Dépendances	1	2

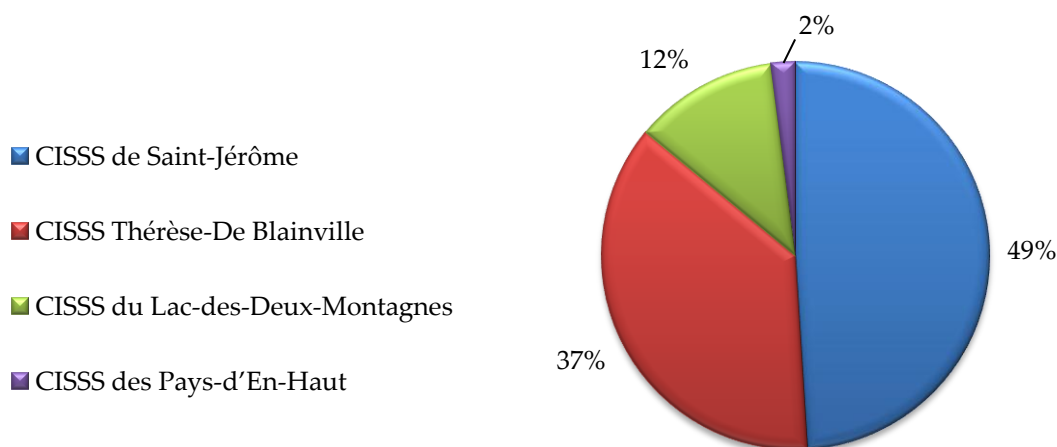
Diagnostic

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

Provenance de la clientèle

Cette année, **49 %** de la clientèle de la CCP habite le territoire CISSSL – secteur de Saint-Jérôme, et **37 %**, celui du CISSSL – secteur de Thérèse-De-Blainville.

Ensuite, vient le territoire du CISSSL- secteur Lac-des-Deux-Montagnes (**12 %**).



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 **51 %** des références (56 % en 2017).

Référence	Nombre de clients	%
CISSSL - Saint-Jérôme	16	28
CISSSL - Thérèse-de-Blainville	12	20
Ami, proche, client CCP	7	12
Publicité, journaux, internet	6	10
Réseau communautaire	6	10
Autres points de service du CISSS Laurentides	3	5
Milieu académique	3	5
CSSS Lac-des-Deux-Montagnes	2	3
Réseau privé	2	3
Inconnue	1	2
Réseau public	1	2

REMERCIEMENTS

Parce qu'il est si important pour nous 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.

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

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.

