



Association IRIS

**Rapport Annuel
2012-2013**

JUIN 2013

**2430 Henri-Bourassa est
Bureau 101
Montréal (Québec) H2B 1T7**

**Téléphone : 514-381-8026
Télécopieur : 514-388-8053
Site Web : www.associationiris.ca**

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Le mot du Président.....	1
Le rapport du Directeur général	3
Le mot du Coordonnateur clinique	4
Le Centre d'intervention de crise	5
Les Services résidentiels	6
L'Hébergement Péloquin	7
Les collaborateurs de l'Association IRIS.....	8
Annexes	
Tableau des services du CIC.....	12
Tableau provenance-orientation	13

Le mot du président du conseil

Les membres du conseil se sont réunis à sept reprises, de façon régulière, et à deux reprises par conférence téléphonique, pour veiller à l'administration de l'Association IRIS. Au cours de ces rencontres, les membres du conseil ont traité de trois grands groupes de sujets : les dossiers spéciaux, les suivis à l'égard de la gestion courante et le fonctionnement du conseil d'administration.

Dossiers spéciaux

Les membres du conseil d'administration ont vécu une année spéciale.

Nous avons organisé deux comités de sélection avant de trouver notre nouvelle directrice générale, madame Sylvie de la Boissière. Un premier comité, tenu au printemps et au début de l'été 2012 n'a pas apporté le résultat escompté. Monsieur Jean-Pierre Perreault qui avait accepté d'exercer un court intérim, a accepté de prolonger son mandat jusqu'à la fin du mois de juin 2013. Ce qui nous a permis d'ouvrir stratégiquement un deuxième concours de sélection au printemps 2013. Nous avons trouvé alors une candidate qui répond de façon optimum à nos attentes.

J'ai rencontré, avec la participation du directeur général temporaire, des représentantes de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal pour échanger avec eux sur nos choix actuels d'organisation de services, nos orientations futures possibles et les besoins financiers nécessaires à leur réalisation.

Elles nous ont conforté dans nos choix actuels et dit être en accord avec nos orientations futures; mais elles ne sont pas prononcées sur les décisions budgétaires de l'Agence, comme on s'y attendait. Les décisions de l'Agence de Montréal sur les développements monétaires ne sont toujours pas connues.

Nous avons, par ailleurs, envoyé une lettre à l'agence de la santé et des services sociaux de Laval pour déplorer que leurs subventions annuelles ne permettent jamais de défrayer l'ensemble des services que nous rendons à la population de leur territoire. Nous avons mentionné que cette situation était d'autant plus déplorable que nous avons une liste d'attente de personnes souhaitant recevoir des services.

Nous attendons toujours leur réponse.

Les membres du conseil ont mandaté le directeur général temporaire, monsieur Jean-Pierre Perreault, pour développer de nouveaux outils de gestion adaptés aux nouvelles réalités, pour ajuster nos équipements aux nouvelles technologies et pour développer un système de dossiers clientèles qui répondent mieux aux besoins des intervenants et qui permettent un meilleur interface avec les systèmes statistiques. Ce sera dorénavant plus facile de produire le rapport annuel.

Nous avons aussi autorisé la signature d'ententes de services valables pour trois ans avec les deux agences de Montréal et de Laval. Ces ententes concernent seulement les services actuels.

Nous avons enfin autorisé la signature d'une entente de services avec le CH Louis-H. Lafontaine pour des services à une clientèle référée par eux et hébergée chez-nous.

Gestion courante

Les membres du conseil d'administration ont été régulièrement informés de l'évolution des dossiers suivants et se sont prononcés sur ces sujets :

- L'évolution de la réalisation des priorités 2012-2013;
- La négociation de la nouvelle convention collective avec le syndicat des employés du Service de réadaptation. Convention signée par les deux parties le 27 juin 2012;
- Le financement de l'Association IRIS;
- Les bilans financiers;
- La fin des rénovations au 900 Gouin Est;
- Le traitement des punaises;
- La mise en place d'un nouveau système téléphonique.

Fonctionnement du conseil

En début d'année, Jean-François Leblanc et Anik Bergevin ont été réélus à leurs postes respectifs de président et de trésorière. Au début de l'automne, madame Annie Desrosiers a été élue au poste de vice-président; ce qui complétait le comité des dirigeants.

Ces trois personnes, ainsi que Jean-Pierre Perreault, ont été nommées par le conseil d'administration pour former le comité de sélection pour le poste de directrice générale.

Nous remercions madame Huguette Lebon pour la préparation de nos dossiers, la rédaction des procès-verbaux, la nécessaire liaison avec et entre les membres, les ajustements de dernière minutes et toutes ces petites actions qui facilitent notre tâche.

Merci à Jean-Pierre Perreault d'avoir accepté de prolonger son intérim et d'avoir bien exercé le mandat spécial que nous lui avons confié.

Enfin, j'en profite pour remercier chaleureusement mes collègues du conseil d'administration pour m'avoir fait confiance et m'avoir apporté un support rempli de sagesse durant cette année particulière.



Jean-François Leblanc
Président du Conseil d'administration

Le rapport du directeur général

Quelle idée m'est passée par la tête d'accepter de faire un court intérim pour dépanner. C'est connu que ça finit toujours par être plus long que prévu. Mais, j'ai eu énormément de plaisir à vous côtoyer durant cette belle année et en vérité je ne regrette rien.

Je félicite l'équipe du Centre d'intervention de crise d'avoir fait les démarches requises pour garantir à notre clientèle que nos services psychothérapeutiques, qui font la spécificité de notre CIC, sont offerts avec tout le professionnalisme et l'encadrement clinique requis. Le but de la Loi 21 est d'encadrer ce service clinique afin d'éviter au public de faire affaire avec des charlatans. Le conseil d'administration, l'équipe de cadres et les employés du Centre de crise ont pris à cœur la qualité du service offert par notre organisation et ensemble nous nous sommes assurés de répondre aux nouvelles exigences légales. Merci beaucoup.

Merci beaucoup aux autres employés du Centre de crise, à tous les employés du Service résidentiel : soutien à nos résidents, PSVL de Montréal et de Laval, appartements supervisés et Hébergement Péloquin. Un grand merci aux personnes qui travaillent au service d'entretien et à la cuisine. Vos services de grande qualité, votre dévouement et votre grand respect de la clientèle et de vos consoeurs et confrères ont facilité mon travail.

Merci enfin à l'équipe des services administratifs d'avoir facilité et accéléré mon adaptation à l'organisation et de m'avoir solidement épaulé durant cette année spéciale pour moi et pour eux. En effet, cette année particulière a aussi exigé beaucoup d'adaptation de leur part.

Autres actions que nous avons réalisées ensemble

Nous avons débuté l'élaboration de nouveaux outils de gestion. Ce travail se terminera l'an prochain par l'informatisation des dossiers de la clientèle et par l'unification des systèmes statistiques. Nous avons conçu de nouvelles façons de présenter les dossiers au conseil d'administration. Un nouveau partage des responsabilités entre le Directeur des services administratifs et la Responsable des ressources humaines a été effectué.

Nous avons répondu positivement à la demande des syndicats d'améliorer la qualité des communications entre nos deux parties et nous avons accepté la mise en place d'un comité de travail. Nous sommes convaincus qu'une meilleure connaissance des différents points de vue augmentera le respect mutuel et améliorera la mise en place de solutions satisfaisantes pour tous.

Pour faciliter ma tâche, Sylvie de la Boissière et Karen Harutyunyan ont accepté d'assumer plus de responsabilités dans leur domaine respectif. Cette situation a permis aux membres du conseil d'administration qu'ils pouvaient compter sur des cadres débrouillards et d'une grande compétence. Je les félicite et les remercie.

Un grand merci à tous et des remerciements particuliers à ceux qui ont partagé ma responsabilité de gestion : Huguette, Karen, Marie-France, Michel et Sylvie.

Jean-Pierre Perreault
Directeur général

Le mot du coordonnateur clinique

Les nouvelles réalités dans les champs sociaux et professionnels nécessitent un regard nouveau. Les nouveaux commencements m'amènent à réfléchir sur notre expérience commune, sur notre héritage et mobilisent ma détermination de relever les défis inspirants avec tous mes collègues.

La haute qualité clinique qu'offrent nos services reflète bien le professionnalisme des intervenants, qui travaillent à l'Association IRIS. Ce travail ne relève pas d'une simple répétition, mais de la rigueur et de la créativité.

La profondeur de la tâche clinique complexe caractérise le Programme de soutien à la vie en logement. La reprise et la rédaction du nouveau cadre de référence clinique de nos services nous permettront d'intégrer la riche expérience accumulée sous la lumière de nos réflexions.

Les Appartements de transition ont subi une transformation importante qui reflète bien les nouvelles réalités sociales et la capacité de l'Association IRIS de formuler un nouveau paradigme adapté aux besoins de sa clientèle. Un travail de conceptualisation et d'opérationnalisation nous attend pour l'année prochaine en étroite collaboration avec l'Institut universitaire Louis-H. Lafontaine.

Avec des intervenants du Centre d'intervention de crise nous continuerons à mettre en place nos services d'intervention psychothérapeutiques de crise. Cet objectif est à la hauteur du professionnalisme de nos collègues.

L'analyse approfondie de nos résultats et de nos services de l'Hébergement Péloquin nous attend. Le cadre de référence sera finalisé et certains de nos services subiront des transformations nécessaires.

L'Association IRIS augmentera ses efforts pour accueillir et encadrer des stagiaires surtout au Centre d'intervention de crise et à l'Hébergement Péloquin.

La réflexion sur l'offre des services mieux adaptés aux besoins des adolescents et des jeunes adultes sera approfondie et concrétisée dans la mesure de nos capacités.

L'élaboration théorique et la recherche informée de la pratique clinique sera approfondie et fortement encouragée.

Et pour conclure, c'est avec enthousiasme que je transmets mes remerciements à Monsieur Jean-Pierre Pererault pour son travail remarquable, et mes félicitations à Madame Sylvie de la Boissière dans sa nouvelle fonction de directrice générale de l'Association IRIS.

Karen Harutyunyan,
Coordonnateur clinique

LE CENTRE D'INTERVENTION DE CRISE

Le Centre d'intervention de crise offre des services multiples orientés vers le traitement des situations de crises. Les intervenants du Centre accueillent régulièrement des personnes et, après un premier contact, décident de leur offrir des services en hébergement ou constatent que des services en externe seront suffisant. Les intervenants du Centre sont aussi appelés à agir dans des situations de crises sur le territoire que nous desservons.

Aperçu statistique

Une quinzaine de personnes sont hébergées par mois pour une durée moyenne de cinq jours.

Environ six personnes par mois reçoivent des services en externe.

Les sorties d'urgence sur le terrain se produisent au rythme suivant par mois : 13 sorties sur le quart de jour, 8 sorties le soir et même une à deux sorties par mois la nuit.

91% des personnes desservies proviennent de notre territoire, 8% proviennent d'autres territoires et 1% sont des itinérants. Il y a un peu plus de femmes (55,18%) que d'hommes (44,82%). La grande majorité de ces personnes (80%) ont entre 25 et 65 ans.

Les intervenants effectuent aussi une trentaine d'interventions significatives par mois.

Deux tableaux sont en annexe et des statistiques plus détaillées peuvent être consultées sur demande.

LES SERVICES RÉSIDENTIELS

Les Services résidentiels réfèrent à des activités reliées au maintien de la vie en communauté de personnes souffrant de trouble de santé mentale persistants.

Les Services résidentiels comportent deux grands volets, l'un est lié à de l'hébergement que nous offrons avec du soutien, l'autre concerne un soutien aux personnes vivant dans la communauté.

Le volet hébergement regroupe *l'Hébergement à prix modique* et des *Appartements supervisés*.

L'autre volet, le *Programme de soutien à la vie en logement*, s'adresse à des résidents de notre territoire de Montréal et de Laval.

Aperçu statistique

220 personnes ont participé aux activités *du Programme de soutien à la vie en logement* : 115 femmes (52,27%) et 105 hommes (47,73%).

145 de ces personnes provenaient de Montréal et 75 de Laval. Il est à noter que 14 personnes des *Appartements supervisés* se sont inscrites aux activités du PSVL durant l'année.

Le nombre d'activités de socialisation ou d'apprentissage, multiplié par le nombre de personnes y ayant participé donne le résultat de 6882 activités de socialisation et 1405 activités d'apprentissage.

Il y a eu 754 réunions de groupe et 10 interventions de groupe d'organisées cette année. Des personnes ont de plus participé à 48 réunions de comité.

L'ensemble de ces personnes ont générées 5539 interventions téléphoniques auprès du personnel de ce programme, soit environ 15 appels par jour.

De plus, ces personnes ont généré 545 interventions en suivi individuel, 138 visites à domicile et 149 opérations de contact avec des organismes partenaires.

HÉBERGEMENT PELOQUIN

L'Hébergement Péloquin vise à offrir un accompagnement thérapeutique et un soutien psychosocial aux hommes âgés de 18 ans et plus, temporairement dépourvus de logement, en détresse psychologique et situationnelle. Le service vise l'objectif de rejoindre plus tôt les hommes et d'intervenir plus efficacement auprès d'eux, de briser leur isolement social et émotionnel, ainsi que de favoriser chez les hommes une meilleure connaissance de soi.

Les faits saillants sur le fonctionnement

De 70 demandes, 45 ont été acceptées en évaluation approfondie et 28 hommes ont été admis en hébergement thérapeutique. La durée moyenne du séjour est de 32 jours et l'âge moyen est de 46 ans.

Principaux diagnostics à l'admission sur 70 demandes d'admission

Le nombre de personnes référées avec diagnostic en santé mentale : 26 :
Dépression: 7; Troubles Psychotiques: 5; Trouble de l'Humeur: 2; Trouble de Personnalité Antisocial: 2; Anxiété Généralisée: 3; Trouble de Personnalité Limite: 2; Trouble Bipolaire: 4; Trouble Obsessionnel-Compulsif: 1.
Sans diagnostic de santé mentale: 44.

Les raisons principales des demandes formulées des 70 références reçues

- Rupture de couple, séparation, divorce : 21
- Violence conjugale : 1
- Perte de logement, conflits avec les colocataires/propriétaires : 21
- Perte d'emploi, problèmes financiers: 3
- Problèmes familiaux : 4
- Idéations suicidaires : 3
- Anxiété, crises de panique : 2
- Stress post-traumatique : 5
- Deuil : 1
- Itinérance: 6
- Difficulté de formuler et absence de la rencontre: 3

Le taux d'occupation des chambres d'hébergement était de 53,4%.

LES COLLABORATEURS DE L'ASSOCIATION IRIS

Nous tenons à présenter et à remercier notre Conseil d'administration, notre personnel, tous les organismes, institutions et personnes qui ont, d'une manière ou d'une autre, collaboré avec l'Association Iris.

L'équipe de travail de l'Association IRIS

Conseil d'administration 2012-2013

Jean-François Leblanc, président
Annie Desrosiers, vice-présidente
Anik Bergevin, trésorière
Jean-Pierre Perreault, secrétaire
Suzanne Alleyn, administratrice
Gabrielle Paré-Morency, administratrice
François Grimard, administrateur
Annie Desrosiers, administratrice
Donald Fleming, administrateur
Dona Noël, administratrice

Direction générale

Jean-Pierre Perreault, directeur général
Michel Poirier, directeur administratif
Marie-France Lalonde, responsable des ressources humaines
Sylvie de la Boissière, coordonnatrice des services
Karen Harutyunyan, coordonnateur clinique
Huguette Lebon, assistante à la direction

Personnel administratif

Jocelyne Richard, secrétaire administrative

Personnel de soutien (pour l'ensemble d'IRIS)

Diane Bélanger, aide de services
Stéphane Mayer, cuisinier au Centre de crise
Cécile Carbonneau, cuisinière au Centre de crise
Johanne McGee, préposée à l'entretien ménager et maintenance

- ***Agent(e)s de relations humaines en santé mentale***
Centre d'intervention de crise

Koffi Agbemadon
Anne Béraud
Youssef Chahed
Célyne Charbonneau
Stéphane Cyr-Desjardins
Micheline Dusseault
Claudie Girard
Ivan Gonzalez
Suren Gyumishyan

Ruzanna Hakobyan
Marie-Annick Kerr-Gillespie
Johanne Lapointe
Kaisorak Madriz
Gilles Marsolais
Sébastien Martel
Éric Morrissette
Patricia Michel-Foucauld
Maxime-Olivier Moutier
Madjid Movahed Khah
Mariano Ruiz Borquez

- ***Intervenant(e)s psychosociaux(ales) en situation de crise***
Centre d'intervention de crise

Gora Badiane
Magaly Barnéoud Chapelier
Sébastien Bilodeau

Dona Noël
Anemona Noghea

- ***Intervenant(e)s psychosociaux(ales)***
Services résidentiels
Programme de soutien à la vie en logement

Monic Bélanger
Juliette Bellenger
Rébecca Deschênes
Mounia Elkhourani
Maurice Ladouceur
Carole Laferrière

Lise Leroux
Valérie Leblanc
Gabrielle Paré Morency
Thomas Perron
Vanessa Quinet-Scullion
Melissa Sauvé Dupont

- ***Intervenant psychosocial***
Services résidentiels
Appartements supervisés

Raphaël Mangin

- ***Responsable d'unité de vie***
Services résidentiels
Hébergements Péloquin

Carlos Alberto Castano

- **Comités et Tables de concertation**

Cette année, l'Association IRIS a participé activement à plusieurs tables et comités :

- Comité aviseur du CSSS Ahuntsic Montréal-Nord
- Comité de liaison relatif aux interventions psychosociales
- Comité clinique de soutien et de liaison du Nord de l'île
- Comité pour la prévention du suicide Ahuntsic-Montréal-Nord
- Comité pour la prévention du suicide CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent
- Office des Professions du Québec
- Regroupement des Centres de crise de Montréal
- Regroupement des organismes communautaires et alternatifs du nord (ROCAN)
- Regroupement des services communautaires d'intervention de crise du Québec (RESCICQ)
- Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale de l'Île de Montréal (Le RACOR en santé mentale)

- **Les organismes subventionnaires**

- Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Laval
- Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal
- Ministère de la santé et des services sociaux
- Société d'Habitation du Québec

- **Nos commanditaires**

Nous tenons à remercier nos commanditaires qui ont généreusement permis d'améliorer les activités de notre Programme de soutien à la vie en appartement.

- Casa Luca
- Centre de rénovation Marcil
- Équipe Spectra
- Fleuriste Floramicale
- Les Grands explorateurs
- Maison Simons Inc.
- Magazine Loulou
- Musée des Beaux-Arts de Montréal
- Rôtisseries Au Coq
- Salon de quilles BG-Laval 2000

- **Les organismes partenaires**

- Montréal**

- Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)
 - Association de parents pour la santé mentale (APSM)
 - Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP)
 - CAMÉE
 - Centre Dollard-Cormier
 - CSSS Ahuntsic Montréal-Nord
 - CSSS St-Laurent Bordeaux-Cartierville
 - CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel
 - Institut universitaire en santé mentale Louis-H.Lafontaine
 - L'Arrêt-Source
 - La Clef des champs
 - La Parentrie
 - Maison l'Éclaircie
 - Pavillon Albert-Prévost
 - Prise II
 - Regroupement des services communautaires d'intervention de crise du Québec (RESCICQ)
 - Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM)
 - Regroupement des organismes communautaires et alternatifs du nord (ROCAN)
 - Relax-Action
 - Réseau alternatif et communautaire des organismes en santé mentale (RACOR)
 - SOS Violence conjugale Inc.
 - Soutien-Jeunesse
 - SPCUM postes 10-27-7-30
 - Suicide Action Montréal

- **Laval et Rive-Nord**

- Association lavalloise de parents pour le bien-être mental (ALPABEM)
 - Centre d'intervention de crise L'Îlot
 - CSSS de Laval
 - Corporation de développement communautaire de Laval (CDC Laval)
 - CILL
 - Le CAFGRAF
 - Le Soleil-Levant

TABLEAU DES SERVICES DU CIC

ASSOCIATION IRIS			CENTRE DE CRISE					STATISTIQUES 2012-2013					
Périodes	Délai de prise en charge des usagers	Durée moyenne des interventions entre l'arrivée et la fin de l'intervention	Nombre de sorties terrain			Nombre de personnes suivies en Centre de crise			Territoire d'origine				
	Délai entre l'appel et l'arrivée (en minutes)	et la fin de l'intervention (en minutes)	Quart de jour 8h à 16h	Quart de soir 16h à 24h	Quart de nuit 24h à 8h	TOTAL	Hébergées	Durée moyenne de séjour	Taux d'occupation des lits	Personnes suivies en externe	De notre secteur	Hors secteur	SDF
			(en minutes)	(en minutes)	(en jours)			(en %)	(en %)	(en %)	(en %)	(en %)	
Période 1	80	45	12	10	1	23	12	4,3	50	11	96	3	1
Période 2	20	30	14	11	0	23	16	5,3	50	7	92	7	1
Période 3	27	84	12	10	1	20	19	6,3	62	1	90	9	1
Période 4	28	46	16	12	0	26	19	6,3	62	7	87	12	1
Période 5	30	120	15	11	1	25	15	5,7	50	10	89	10	1
Période 6	120	60	12	9	0	20	18	6	50	2	95	4	1
Période 7	38	48	9	7	2	15	15	3,7	25	0	88	11	1
Période 8	31	53	12	4	0	13	9	3	37	4	94	5	1
Période 9	20	30	8	3	1	18	12	6	50	6	86	13	1
Période 10	36	46	14	8	0	20	16	2,3	35	4	91	8	1
Période 11	30	30	18	6	0	23	17	5,7	62	6	93	6	1
Période 12	30	40	20	9	1	30	15	5	37	15	97	2	1
Période 13	90	67	15	3	0	17	9	3	50	8	85	14	1
Moyenne par période	44,6 min	53,8 min	13,6	7,9	0,6	20,5	15,2	4,8 jrs	43,8%	6,2	91%	8%	1%

TABLEAU PROVENANCE-ORIENTATION

ASSOCIATION IRIS			CENTRE DE CRISE						STATISTIQUES 2012-2013							
PROVENANCE DES USAGERS									ORIENTATION À LA SORTIE							
Périodes	CSSS guichet d'accès santé mentale	CSSS autres programmes	Urgence de l'hôpital	Hospitalisation	Clinique externe	Info-santé Info-social	Client Ami Famille	Autres partenaires	CSSS guichet d'accès santé mentale	CSSS autres programmes	Urgence de l'hôpital	Centres de réadaptation	Autres	Déjà suivi	Non requis	Refus n.a.
Période 1	1	4	6	0	1	0	20	3	1	8	0	0	7	5	14	
Période 2	1	5	6	0	3	0	22	2	1	4	1	0	5	11	18	
Période 3	1	2	7	0	2	0	26	1	1	3	1	0	9	12	14	
Période 4	2	4	7	0	2	0	26	4	1	9	2	0	8	15	12	
Période 5	2	5	8	0	3	0	20	1	6	0	0	0	9	9	15	
Période 6	1	5	5	0	5	0	21	1	2	3	0	0	6	10	17	
Période 7	2	3	5	0	1	0	16	3	1	2	1	0	2	9	16	
Période 8	1	2	2	0	1	0	12	4	1	2	0	0	2	9	8	
Période 9	2	2	9	0	2	0	12	3	1	1	0	0	3	13	12	
Période 10	1	2	5	0	1	0	25	2	1	2	1	0	3	21	9	
Période 11	1	4	11	0	4	0	15	5	1	3	1	0	4	11	21	
Période 12	2	4	8	0	1	0	25	5	1	2	1	0	6	15	20	
Période 13	2	4	4	0	1	0	14	1	1	4	1	0	3	12	6	
Moyenne par période	1,5	3,5	6,4	0	2,1	0	19,5	2,7	1,5	3,3	0,7	0	5,2	11,7	14,2	n.a.

