

**ANNEXES**



**MISSION, RÔLE ET RESPONSABILITÉS  
DES DIFFÉRENTES RESSOURCES POUVANT INTERVENIR  
DANS LES SITUATIONS DE CRISE OU DE SUICIDE**

Chaque ressource concernée par l'intervention dans les situations de crise ou de suicide a défini sa mission, son rôle et ses responsabilités dans une optique spécifique de services offerts dans un contexte de crise-suicide. Les services décrits pour chacune de ces ressources ne sont donc pas exhaustifs et ils peuvent différer légèrement selon leur localisation ou leur organisation.

Ces « fiches signalétiques » se veulent un guide de référence afin d'informer les partenaires et collaborateurs sur les différents services offerts par les ressources impliquées dans les ententes de services. Ces descriptions pourront être bonifiées ou adaptées selon ce qui sera le plus représentatif pour la ressource concernée.

## **Centre d'hébergement de crise Soleil Levant/Centre du Florès**

### **Mission**

Offrir des services d'hébergement aux personnes adultes en situation de crise, sur une durée de quelques heures à 14 jours maximum, des quatre territoires de CLSC du sud et du centre (Jean-Olivier-Chénier, Thérèse-de-Blainville, Arthur-Buies et d'Argenteuil).

### **Clientèle**

Les services d'hébergement de crise s'adressent à une clientèle adulte en état de détresse psychologique aiguë ou de crise d'adaptation. Les services d'hébergement de crise interviennent auprès de clientèles qui ont des problématiques de santé mentale diversifiées et ils agissent tant sur la crise psychosociale que sur la crise psychiatrique. Dans tous les cas, l'aide requise en réponse aux besoins de la personne doit être de nature psychosociale car le lien avec la personne s'établit par la parole, et le travail d'intervention s'effectue au moyen de ce lien.

- Personnes vivant des situations de détresse émotionnelle et de crise d'adaptation;
- Personnes ayant des idées suicidaires;
- Personnes présentant des problèmes de santé mentale ou des troubles graves et persistants;
- Personnes présentant une double problématique (ex. : santé mentale et toxicomanie).

### **Rôle et responsabilités**

- Intervenir auprès des personnes dont l'état de crise représente un risque élevé de détérioration de la santé mentale et/ou lorsque le maintien en milieu naturel représente un risque pour elles-mêmes ou pour l'entourage;
- Explorer la situation de crise, offrir un suivi visant à désamorcer la crise et favoriser le développement de stratégies d'adaptation;
- Fournir à la clientèle hébergée des services de soutien post-hébergement, lorsque requis;
- Estimation de la présence d'un danger grave et immédiat, incluant le risque suicidaire, pour les personnes hébergées;
- Appliquer ou collaborer à l'application de la Loi n° 39, chap. 75, lorsque la situation l'exige;
- **Favoriser la continuité de services** auprès de l'utilisateur (lorsque requis) en concertation avec les intervenants des réseaux public et communautaire.

## **CENTRE HOSPITALIER DE SOINS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS** **Avec unité de soins psychiatriques**

### **Mission**

Dispenser des soins généraux et spécialisés incluant des services d'urgence, de soins d'hospitalisation et de clinique externe psychiatrique.

### **Rôle et responsabilités à l'urgence**

- Accueillir la personne en tout temps et assurer une réponse à ses besoins immédiats d'évaluation, de traitement et de références;
- Évaluer le degré de la dangerosité par l'urgentologue ou un médecin généraliste;
- Offrir des services adaptés :
  - soins physiques et psychologiques,
  - consultation psychiatrique,
  - observation 24/48 heures à l'urgence,
  - mise sous garde préventive,
  - ordonnance de garde en établissement,
  - interventions thérapeutiques,
  - psychosociaux,
  - évaluation des besoins de sortie,
  - références;
- Favoriser une collaboration et une concertation avec les autres ressources de la communauté et les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux;
- Appliquer ou collaborer à l'application de la Loi n° 39, chap. 75, lorsque la situation l'exige;
- **Favoriser la continuité de services.**

### **Rôle et responsabilités des unités de soins psychiatriques**

- Accueil et évaluation globale de la condition clinique de la personne par l'équipe soignante;
- Appréciation du degré de dangerosité et de surveillance;
- Offrir des services adaptés :
  - évaluation des besoins biopsychosociaux,
  - traitement spécialisé psychiatrique,
  - ordonnance de garde en établissement,
  - plan d'intervention,
  - planification de la sortie et PSI (Plan de services individualisé) selon les besoins de la personne,
  - références;
- **Favoriser la continuité de services.**

## **CENTRE HOSPITALIER DE SOINS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS** **Sans unité de soins psychiatriques**

### **Mission**

Dispenser des soins généraux et spécialisés incluant des services de base tels l'urgence et les soins intensifs à la population de son territoire.

### **Rôle et responsabilités**

- Accueillir la personne en tout temps et assurer la prise en charge immédiate par l'infirmière au triage;
- Évaluer les besoins de la personne et évaluation du degré de la dangerosité par le médecin de garde à l'urgence;
- Offrir des services adaptés :
  - soins physiques,
  - demande de consultation psychiatrique,;
  - mise sous garde préventive,
  - transfert vers un centre hospitalier offrant des services psychiatriques,
  - références;
- Favoriser une collaboration et une concertation avec les autres ressources de la communauté et les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux;
- Appliquer et collaborer à l'application de la Loi n° 39, chap. 75, lorsque la situation l'exige;
- **Favoriser la continuité de services.**

**CENTRE LOCAL DES SERVICES COMMUNAUTAIRES (CLSC)**

**Mission**

Offrir, en première ligne à la population du territoire desservi, des services de santé et des services sociaux courants, de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion (LSSS, art.80).

**Rôle et responsabilités**

- Accueillir la personne et ses proches en situation de crise et de détresse;
- Intervention en situation de crise (téléphonique, face à face et mobile au besoin) et évaluation des besoins de la personne et de ses proches. Désamorcer la crise et supporter la personne dans le développement de stratégies adaptées lorsque cela est possible;
- Offrir des services adaptés aux besoins identifiés :
  - support intensif de crise,
  - accompagnement,
  - postcrise,
  - postvention,
  - post-traumatique,
  - références;
- Estimation de la présence d'un danger grave et immédiat, incluant le risque suicidaire, sur une base locale;
- Appliquer ou collaborer à l'application de la Loi n<sup>o</sup> 39, chap. 75, lorsque la situation l'exige;
- Favoriser une collaboration et une concertation avec les autres ressources de la communauté et les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux;
- Favoriser l'implication du milieu naturel de la personne en misant sur ses compétences et en lui fournissant le support nécessaire;
- **Favoriser la continuité de services.**

## **CENTRE PRÉVENTION SUICIDE LE FAUBOURG**

### **Mission**

Le Faubourg dessert l'ensemble de la population des Laurentides. Par ses services, il vise à éviter la détérioration de l'état des personnes en situation de détresse ou de crise suicidaire et à réduire l'apparition et le développement d'idées ou de comportements suicidaires (ou homicidaires).

### **Clientèles**

- Personnes vivant des problèmes personnels, des situations de détresse et de crise;
- Personnes qui pensent au suicide ou qui posent un geste suicidaire;
- Personnes qui croient que quelqu'un de leur entourage a des pensées suicidaires et qui veulent l'aider;
- Personnes ayant perdu quelqu'un à la suite d'un suicide;
- Toute personne désireuse d'acquérir des outils pour intervenir en prévention ou en intervention de crise suicidaire;
- Toute personne désireuse de mieux connaître la problématique du suicide.

### **Rôle et responsabilités**

- Réponse téléphonique régionale 24/7 : accueil, évaluation, intervention de crise suicidaire, orientation vers d'autres services si nécessaire.
- Services de postvention pour les personnes endeuillées : rencontre de soutien individuel, familial ou de couple et de groupe;
- Intervention de désamorçage dans les milieux (débriefing) : s'adresse aux groupes (familles, amis, collègues, pairs, écoles, etc.) touchés par une tentative de suicide ou un suicide complété;
- Intervention postcrise (suicidaire);
- Assurer le suivi en prévention de la récurrence de tentative de suicide, pour une période de 6 mois, avec le consentement de la personne qui n'est pas déjà suivie par un autre service;
- Programme de relance téléphonique avec les policiers pour la clientèle suicidaire;
- Programme de relance avec les coroners pour la clientèle endeuillée par suicide;
- Programme de formation et de sensibilisation pour les intervenants;
- Estimation de la présence d'un danger grave et immédiat incluant le risque suicidaire;
- Appliquer ou collaborer à l'application de la Loi n° 39, chap. 75, lorsque la situation l'exige;
- **Favoriser la continuité de services.**

## **INFO-SANTÉ RÉGIONAL**

### **Mission**

Par la réponse téléphonique, Info-Santé régional offre une réponse ponctuelle d'ordre biopsychosocial et vise à améliorer l'accessibilité aux services ainsi qu'à faciliter l'orientation des usagers dans le réseau de la santé et des services sociaux. Le service est accessible à l'ensemble de la population du territoire des Laurentides et il s'adresse aux personnes qui ont besoin d'information, de référence/orientation ou de conseils se rapportant au domaine sociosanitaire.

Le service dessert également les intervenants oeuvrant sur le territoire et qui requiert, pour eux ou pour leurs clients, une information quant à la disponibilité des ressources et même un conseil, une orientation ou une référence, dépendant de la situation.

### **Rôle et responsabilités**

- Assurer l'accessibilité à une réponse téléphonique professionnelle régionale en dehors des heures d'ouverture des CLSC (20 h 30 à 8 h 30 du lundi au vendredi et 16 h 30 à 8 h 30 les fins de semaine et congés fériés) :
  - accueil biopsychosocial,
  - évaluation,
  - information/conseil,
  - orientation/référence;
- Assurer la référence aux ressources existantes les plus aptes à répondre aux besoins des usagers;
- Rendre rapidement disponible toute information utile sur les services de santé, les services sociaux et les services communautaires dispensés sur le territoire par la mise à jour du répertoire des ressources;
- Intervenir en situation de crise et évaluer les besoins de la personne;
- Estimation de la présence d'un danger grave et immédiat incluant le risque suicidaire;
- Appliquer ou collaborer à l'application de la Loi n<sup>o</sup> 39, chap. 75, lorsque la situation l'exige;
- **Favoriser la continuité de services.**

## **SERVICES AMBULANCIERS**

### **Mission**

Dispenser des soins médicaux généraux, de façon à prévenir la détérioration de l'état d'une victime et transporter cette dernière, dans les plus brefs délais, vers un établissement de santé.

### **Rôle et responsabilités**

- Recevoir l'appel directement ou par le service d'appels d'urgence (ex. : 911);
- Assigner les ressources nécessaires sur les lieux;
- Identifier les risques potentiels et s'assurer de la sécurité des intervenants;
- Procéder à l'approche de la personne de façon calme et rassurante;
- Procéder à l'évaluation clinique préhospitalière;
- Vérifier si la personne s'est infligée des blessures, s'il y a une histoire d'intoxication ou de problèmes médicaux, procéder selon le protocole médical approprié et effectuer le transport, si la personne accepte;
- Si la personne refuse le transport, se référer aux policiers et les assister dans le transport de la personne au centre hospitalier, à leur demande, lorsque la personne présente un danger grave et immédiat pour elle-même ou pour autrui;
- Si possible et si pertinent, solliciter une personne de l'entourage à rejoindre le sujet à l'hôpital dès que possible.

## **SERVICES DE POLICE**

### **Mission**

- Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique;
- Protéger la vie et la propriété;
- Prévenir et réprimer le crime et les infractions, en rechercher les auteurs et les citer en justice;
- Veiller à l'application des lois en vigueur au Québec ainsi que des règlements, résolutions et ordonnances de la municipalité.

### **Rôle et responsabilités**

- Recevoir l'appel initial;
- Assigner les ressources nécessaires sur les lieux;
- Recueillir l'information auprès des témoins et de la famille;
- Adopter une approche sécuritaire et établir un périmètre de sécurité, au besoin;
- Établir un moyen de communication pour contacter la personne;
- Engager le dialogue;
- Assurer la confidentialité;
- Contacter les personnes-ressources déjà identifiées : CLSC, Centre Prévention Suicide le Faubourg, Info-Santé régional;
- Assurer le transport de la personne vers un centre hospitalier, en complémentarité avec les services ambulanciers lorsque la situation le requiert;
- Appliquer les politiques en vigueur au service de police relatives à la sécurité des personnes et des biens;
- Recueillir tous les faits observables concernant la personne présentant un danger pour elle-même ou pour autrui, afin de les consigner sur les documents pertinents approuvés par le service de police;
- Obliger d'informer la personne du lieu où elle est amenée, du fait qu'elle devra subir une évaluation psychiatrique et qu'elle peut communiquer immédiatement avec ses proches et son avocat.