



# RAPPORT ANNUEL

## 2019-2020







# Table des matières

04

Qui sommes-nous ?

05

Valeurs

05

Objectifs  
organisationnels

06

Mot du président

07

Mot du directeur  
général

08

L'année en  
un coup d'oeil

09

Plan d'action  
annuel

10

Membership

11

Vie associative

12

Bénévoles

13

Les services de Suicide  
Action Montréal sous  
3 grands axes d'intervention

22

Concertations,  
partenariats et  
alliances stratégiques

23

La philanthropie et  
les communications

24

Diversifier et optimiser  
les communications

25

Tombent les masques

28

Le coeur de SAM

30

Perspectives  
2020-2021

31

Remerciements

# Qui sommes-nous ?

Fondé en 1984, Suicide Action Montréal (SAM) est un organisme à but non lucratif, incorporé comme Centre de prévention du suicide (CPS). Dès sa création, l'intervention téléphonique est au cœur de ses activités et l'action bénévole est le pivot de cette initiative. C'est également un organisme qui offre une réponse téléphonique et un soutien à la population du grand Montréal, et ce, 24 heures par jour, 7 jours par semaine!

## Mission

Suicide Action Montréal a comme mission de prévenir le suicide et ses graves impacts en offrant des services de qualité aux personnes suicidaires, à leur entourage et aux intervenants.es qui les côtoient. Afin d'accomplir cette mission, SAM mise sur ses ressources, sur l'engagement de son personnel rémunéré et bénévole et sur le développement croissant de ses compétences, tout comme sur celles des autres organisations de la communauté.

## Vision

Suicide Action Montréal vise à demeurer une référence et un catalyseur dans le domaine de la prévention du suicide auprès d'une clientèle diversifiée. SAM souhaite être un acteur de santé publique qui évolue dans un écosystème en pleine évolution, et c'est pour cette raison que les besoins des clientèles les approches pour y répondre, de même que les types de partenariats établis entre les organisations évoluent également. Afin de suivre et de s'adapter à ces changements, SAM occupe un rôle prédominant dans la définition de l'offre de service étendue, avec ses partenaires, en intégrant l'innovation dans ses pratiques, de même qu'en s'assurant de l'efficacité de ses méthodes.



## Faits saillants

Depuis sa création, SAM c'est :

**645 041**

interventions  
téléphoniques

**3 675**

bénévoles  
formés.ées

**12 125**

formations suivies  
auprès de différents  
publics

**28 000**

intervenants.es au Québec ont reçu  
la formation « *Intervention auprès de  
la personne suicidaire à l'aide  
de bonnes pratiques* »

## Valeurs

Les valeurs de SAM s'incarnent dans son savoir-être et son savoir-faire, autant auprès des personnes aidées que de ses partenaires. Elles évoquent un fort potentiel d'engagement et de mobilisation, donnent un sens au travail de ses employés.ées et bénévoles, et leur servent de guide et d'inspiration dans l'accomplissement de la mission. Ce sont ces valeurs qui colorent la culture organisationnelle. Toutes les personnes gravitant autour de l'organisation adhèrent à ces valeurs et en sont la représentation.

### Protection de la vie

Tout individu a droit à la vie et au secours. L'individu suicidaire ressent une détresse, une ambivalence et un sentiment d'impasse desquels un espoir peut renaître. Il est donc important pour nous de protéger cet espoir et de lui offrir une chance de s'y raccrocher.

### Engagement

Tout être humain doit être apprécié pour ce qu'il est en toute dignité afin qu'il puisse se sentir légitimé et soulagé de partager sa souffrance et de travailler en faveur de la vie.

### Respect de la personne

Toute personne peut s'engager à faire des choix en faveur de la vie puisqu'elle possède en elle des capacités et des forces. Dans cet esprit, les gens qui aident une personne souffrante s'engagent à créer un contexte favorable pour rechercher avec elle des sources de satisfaction, de fierté et d'espoir.



## Objectifs organisationnels

Les objectifs organisationnels sont issus des règlements généraux de SAM et guident les projets fixés par l'équipe et le conseil d'administration année après année.

L'organisation a pour objectifs de :

1. Mettre en place des structures d'intervention sur le suicide ;
2. Créer et diffuser l'information face à la problématique du suicide ;
3. Sensibiliser la population en général et les intervenants.es à la problématique du suicide ;
4. Promouvoir les programmes appropriés sur le suicide à l'intérieur des services existants ;
5. Favoriser et entreprendre des activités de recherche sur le suicide et ses implications ;
6. Accomplir tout travail ou toute œuvre, poser tout geste permettant d'atteindre les objectifs de l'organisme ;
7. Obtenir des moyens de financement par des souscriptions publiques ou autres, recevoir des dons, dotations et legs de biens meubles ou immeubles, et administrer le tout pour promouvoir les objectifs spécifiés ci-dessus.

# Mot du président

Le suivi du plan d'action triennal, les orientations stratégiques, la gestion des risques, la gouvernance, le dossier technologique et la création d'ententes de service ont été au centre des préoccupations du conseil d'administration au cours de l'année 2019-2020. Ces actions s'inscrivent dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle suicidaire, à leur entourage, aux endeuillés.ées et aux partenaires de la région de Montréal. Au cours des prochains mois, Suicide Action Montréal fera un exercice rigoureux de révision des indicateurs et des actions stratégiques du plan d'action triennal afin d'orienter les perspectives d'action au cours de la prochaine année. Vous pourrez constater dans le rapport annuel tous les efforts qui ont été entrepris par l'équipe pour la prestation des services.

Aider des personnes en détresse exige une vigilance de tous les instants. C'est pourquoi la préoccupation centrale des membres du conseil d'administration consiste à faire de SAM un organisme proactif qui rejoint des clientèles vulnérables. Ils et elles ont suivi assidument l'évolution des partenariats stratégiques visant le développement d'ententes de service pour rejoindre les francophones hors Québec et ont conclu une première entente avec l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS) en décrochant le mandat de réaliser les travaux menant au lancement du nouveau service d'intervention de crise numérique. Ce partenariat positionne SAM comme un acteur important dans la recherche continue de « pratiques d'intervention de crise suicidaire » innovantes au plan clinique et par sa capacité à rejoindre les personnes vulnérables âgées de moins de 25 ans.

Soucieux d'améliorer constamment les règles de gouvernance et d'assurer une gestion rigoureuse, les membres du conseil d'administration ont développé une vision commune de la gouvernance afin d'assurer la pérennité de l'organisation. Une formation sur la gouvernance d'un organisme à but non lucratif (OBNL) a eu lieu au cours de l'année. Encore cette année, différents comités composés d'administrateurs.trices relevant directement du conseil ont travaillé très activement à réaliser leurs mandats spécifiques, notamment le comité d'audit, le comité de ressources humaines, le comité de gouvernance et le comité de philanthropie.

En tant que président du conseil d'administration, je me dois de souligner la remarquable mobilisation de nos ambassadeurs.trices, du comité philanthropie, de l'équipe interne, de la direction, des administrateurs.trices, mais surtout l'engagement colossal de Julie Godin, à titre de présidente d'honneur, et de Kit Dalaroy, à titre de directeur de l'édition 2020 de la campagne « Tombent



« **Aider des personnes en détresse exige une vigilance de tous les instants. C'est pourquoi la préoccupation centrale des membres du conseil d'administration consiste à faire de SAM un organisme proactif qui rejoint des clientèles vulnérables.** »

les masques » pour une deuxième année consécutive. Nous leur sommes immensément reconnaissants de leur grande implication envers notre cause et du succès incroyable de l'édition de cette année. Dans l'incertitude actuelle provoquée par la COVID-19, les fonds amassés sécurisent davantage les services offerts auprès des clientèles particulièrement vulnérables et affectées par la pandémie.

Cette année, SAM a fêté son 35<sup>e</sup> anniversaire. Ce sont 35 ans d'intervention et d'aide que nous avons tenu à souligner. Nous avons également tenu à remercier les bénévoles et le personnel pour leur mobilisation exemplaire depuis plusieurs années. C'est grâce à eux que nos services sont disponibles pour l'ensemble de la communauté montréalaise. Leur détermination, leur empathie et leur humanisme constituent pour nous des sources d'inspiration.

En terminant, je ne saurais conclure ce mot sans souligner et remercier la collaboration de mes collègues qui siègent au conseil d'administration et qui sont profondément investis.es dans la cause de la prévention du suicide.

Mathieu Bélanger, président

# Mot du directeur général

L'année 2019-2020 a été très active et a débuté par un renouvellement important des effectifs professionnels de SAM à l'interne. En mai, la direction générale a procédé à une adaptation de la structure organisationnelle afin de mieux répartir les responsabilités et les activités professionnelles. La désignation d'un nouveau responsable clinique ainsi que la création de cinq nouveaux postes ont marqué de manière significative le début de l'année.

SAM a tenu à ce que de nouveaux.elles formateurs.trices obtiennent l'accréditation de l'AQPS afin d'offrir des formations dans divers réseaux publics, privés et communautaires. Le service de formation a également connu un volume de demandes très élevé.

L'organisme s'est particulièrement démarqué, cette année, sur le plan du développement de l'expertise et de l'innovation. Il s'est en effet vu confier le mandat d'élaboration et de validation du cadre d'intervention du nouveau service d'intervention de crise numérique du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), en collaborant ainsi très étroitement avec deux autres mandataires (le CPS de Québec et le CPS du Saguenay-Lac-Saint-Jean Chibougamau-Chapais) et l'AQPS.

Par ailleurs, SAM a établi une entente de service avec le Crisis Services Canada (CSC) à la suite de l'annonce d'un soutien financier accru par le gouvernement fédéral. Ce partenariat stratégique visait à positionner l'organisme comme partenaire canadien, aux côtés du CSC, pour offrir une réponse téléphonique aux personnes vulnérables souhaitant une réponse en français hors Québec. Le démarrage de ce projet a demandé beaucoup d'efforts et d'implication des équipes afin de préparer et d'effectuer le lancement : standardisation des protocoles, technologie, formation des intervenants.es et des bénévoles, etc.

D'importants travaux ont été effectués en cours d'année afin d'identifier de nouveaux fournisseurs technologiques dans le but de sécuriser les infrastructures téléphonique et informatique de nos services.

En terminant, je tiens à remercier l'ensemble des membres de l'équipe ainsi que tous.les bénévoles et les partenaires pour leur engagement et leur implication dans la mission première de SAM : prévenir le suicide et ses impacts tout en assurant le rayonnement



« [...] la mission première de SAM : prévenir le suicide et ses impacts tout en assurant le rayonnement de l'organisme. »

de l'organisme. C'est par son expertise de formation et clinique, ses activités philanthropiques et médiatiques, l'implication bénévole et la bonne gestion des ressources au cœur de tous ses projets et activités que SAM réussit à demeurer une référence et un catalyseur dans le domaine de la prévention du suicide.

Luc Vallerand, directeur général

# L'année en un coup d'oeil

## 35 ans d'intervention

Cette année, c'est entourée de ses employés.ées, bénévoles et partenaires que l'organisation a célébré ses 35 ans d'expertise, d'intervention et de recherche. Cette soirée était animée par le bénévole André Lavoie, journaliste pour plusieurs médias, qui a pu retracer les étapes importantes de l'édification de SAM, de ses fondateurs.trices aux nouveaux services d'interventions, en mentionnant l'apport essentiel de tous.tes les bénévoles qui ont offert de leur temps au fil des années pour venir en aide aux personnes les plus vulnérables au suicide. Des cartes de souhaits ont été adressées à SAM par les 60 invités.ées présents.es, et un cocktail dinatoire avec de la musique live, des portraits et un tirage au sort de cadeaux ont agrémenté cette chaleureuse soirée.



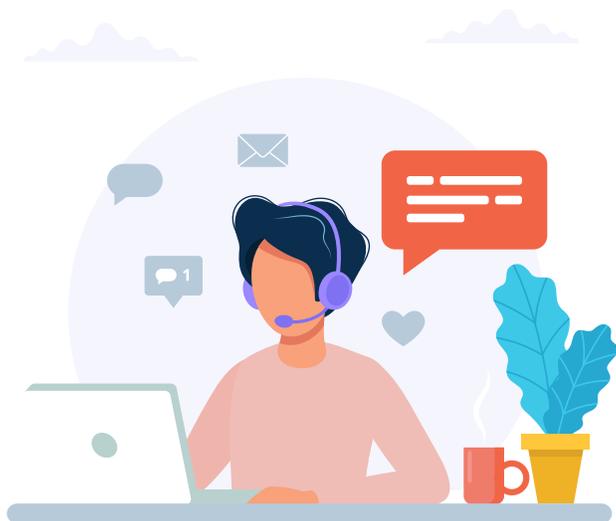
## Migration technologique

L'année 2019-2020 est empreinte de changements technologiques, touchant divers aspects informatiques et téléphoniques. SAM a entrepris, en juillet 2019, la recherche de partenaires offrant des solutions pour la migration de ses serveurs physiques vers une solution infonuagique, et de partenaires offrant des solutions plus optimales et moins coûteuses en téléphonie. De plus, une recherche parallèle a été effectuée pour la structuration des activités de SAM par divers logiciels permettant de gérer les horaires des employés.ées et des bénévoles, de classifier de manière plus fiable les demandes d'aide, etc. Ce projet entamé sera complété l'année prochaine.

## Une réponse francophone hors Québec

À la suite d'un appel d'offres du CSC, ou Service canadien de prévention du suicide (SCPS), SAM a déposé un projet de partenariat répondant alors au besoin d'offrir une réponse francophone aux Canadiens.nes situés.ées hors du Québec. Depuis novembre 2019, un projet pilote est alors mis sur pied par les deux organismes. L'implantation du projet commence rapidement avec la désignation d'une chargée de projet dédiée à celui-ci. Après une intégration technologique des plateformes du CSC, des formations spécifiques ont été déployées pour les employés.ées et bénévoles, qui ont pu commencer à offrir une réponse téléphonique dès le mois de février 2020.

Avant l'instauration de ce service, les francophones résidant à l'extérieur du Québec ne pouvaient que difficilement avoir accès à un soutien d'urgence en français. SAM est maintenant en mesure d'offrir à tous.tes les résidents.es du territoire canadien une réponse rapide, en français, et selon les mêmes standards d'intervention.



## La stratégie numérique

Une stratégie numérique en prévention du suicide est présentement développée par l'AQPS, en collaboration avec les CPS de Chicoutimi et de Québec, SAM et le MSSS, qui lui a octroyé le financement. Pendant dix ans, la stratégie guidera le développement de technologies et d'interventions en ligne, notamment par texto et par clavardage. L'équipe s'est donc largement investie tant dans la planification de ce projet, de ses enjeux organisationnels et en termes de ressources humaines, que dans le développement d'un cadre clinique d'intervention. De nombreux travaux ont pris place cette année, pour un lancement du projet en phase pilote d'ici l'automne 2020.

# Plan d'action annuel :

Le plan d'action annuel 2019-2020 est issu d'une démarche d'annualisation du plan d'action triennal 2019-2022. Cette année, l'organisme avait comme outil de travail, pour orienter ses actions et ses décisions, un plan d'action avec des objectifs spécifiques, toujours dérivés des cinq grandes orientations stratégiques. Dans ce contexte et sur une base annuelle, SAM a pu évaluer la performance de l'implantation de ces actions selon leur échéancier et ainsi mesurer leur performance, tant pour les tâches complétées que pour celles encore en cours.

## Orientations et objectifs stratégiques : implantation avancée

### Orientation 1

La première orientation, **Positionnement de Suicide Action Montréal comme chef de file/expert de la prévention**, et ses trois objectifs ont été implantés à 40 %. Dans ce contexte, ce sont les travaux entourant le cadre interne de compétences en expertise clinique et le développement de l'expertise clinique en numérique qui ont le plus progressé dans la dernière année. En contrepartie, le développement de la stratégie de prévention auprès des clientèles vulnérables des milieux défavorisés ainsi que la consolidation des concertations et partenariats par des stratégies d'actions ciblées est à compléter dans la prochaine année.

### Orientation 4

Cette année, la quatrième orientation, **Diversifier et augmenter les sources de revenus**, ayant comme objectif spécifique de *valoriser et diversifier les sources de revenus*, a été implantée à 70 % grâce au travail sur la promotion de l'offre de service de formation et la consolidation de la structure philanthropique. En effet, la diversification de la clientèle des formations et le développement de formules sur mesure, combinées à un plus grand développement d'affaires, ont permis de dépasser de 61 % les objectifs de revenus de la formation cette année, comparativement à 2018-2019. De plus, le plan d'action philanthropique a été implanté en grande partie. Parallèlement à ce plan d'action, l'événement Tombent les masques a permis une diversification et une plus grande mobilisation des donateurs.trices, permettant de dépasser l'objectif financier de 81 %.

## Orientations et objectifs stratégiques dont l'implantation se poursuit en 2021

### Orientation 2

La deuxième orientation, **Réseau des bénévoles et le membership**, et ses objectifs spécifiques de valoriser le contexte associatif et de dynamiser la vie associative n'ont pas été implantés à la hauteur des attentes, cette année. Certaines actions ont été entreprises pour valoriser la vie associative et pour augmenter le réseau de bénévoles. Par contre, le manque de ressources consacrées à la création d'un plan de *membership* ainsi que la faible priorisation de celle-ci par rapport à l'ensemble des objectifs à atteindre explique son niveau d'implantation.

### Orientation 3

La troisième orientation stratégique, **Le cadre technologique**, n'avait pas d'objectif spécifique à rencontrer cette année. Cependant, comme il a été démontré dans la section précédente, cette orientation a tout de même fait l'objet de travaux importants au cours de l'année 2019-2020.

### Orientation 5

La cinquième orientation, **La gouvernance et la gestion générale de SAM**, et ses objectifs d'outiller la gouvernance dans une perspective de performance et d'éthique ont été implantés à 25 % grâce à la formation des administrateurs.trices et à la diversification de leurs profils professionnels. En effet, deux nouveaux administrateurs élus apportent des compétences dans le secteur public de la télévision et en comptabilité; ils étaient tous deux bénévoles chez SAM au service d'intervention téléphonique avant d'être administrateurs. Des postes restent vacants, mais le comité de gouvernance reverra la liste des compétences recherchées afin de former un conseil plus représentatif et performant.

Sur le plan de la gestion générale, les travaux entourant le plan de gestion des ressources humaines restent à compléter. En effet, l'ensemble des besoins spécifiques en recrutement n'ont pas encore été explorés. De plus, le projet d'intervention numérique apportera de nombreux changements et besoins sur le plan des ressources humaines, et les détails opérationnels liés à ce partenariat ne sont pas encore assez précis pour qu'il soit possible de déterminer les actions stratégiques précises nécessaires. Un projet d'ajustement de la grille salariale de SAM est également en cours, ainsi qu'un projet de révision de la politique de gestion des RH.



# Membership

Le *membership* représente un défi pour de nombreuses organisations, et SAM n'échappe pas à cette règle. Les membres d'un organisme doivent être représentatifs de la clientèle qu'il dessert, et former une communauté inclusive et mobilisatrice. Ils doivent également compter dans leurs rangs des partenaires importants pour le développement de l'offre de service, et permettre un enrichissement des pratiques et de l'expertise. La révision des politiques de *membership* sera donc une des priorités de l'année 2020-2021.

## Membre bénévole

Sont reconnues comme membres bénévoles les personnes qui œuvrent en tant que bénévoles au sein des services d'intervention.

L'action bénévole est au cœur des pratiques de l'organisation et de son modèle organisationnel : les bénévoles œuvrent tant sur les lignes d'intervention et les autres services que lors de représentations, dans les kiosques ou lors d'activités de financement.

## Membre corporatif

Le membre corporatif est un organisme public ou parapublic, ou encore un organisme à but non lucratif qui peut assister aux assemblées générales et obtenir une voix lors de celles-ci, par la représentation d'une personne désignée au moyen d'une résolution.

## Membre employé.ée

Le ou la membre employé.ée est un.e employé.ée de SAM. On compte près de 38 membres employés.ées pour l'année 2019-2020. Ce type de membre a une voix et un droit de vote lors des assemblées générales sur les sujets pour lesquels ils ou elles n'ont pas d'intérêt personnel ou pécuniaire.

## Membre individuel.le

Le ou la membre individuel.le est toute personne ayant payé sa cotisation de membre lors de l'assemblée générale. Ce ou cette membre a également une voix lors des assemblées générales. SAM travaille actuellement à revoir le portrait du ou de la membre individuel.le, afin de susciter davantage l'intérêt de la population à se joindre à la communauté des membres et d'obtenir des profils de membres plus représentatifs des besoins de sa collectivité.

## Membre honoraire

Le ou la membre honoraire est un.e membre qui est nommé.ée par SAM à la suite des services qu'il ou elle a rendus à l'organisation par un service, une expertise spécifique ou encore une contribution financière majeure. Ce type de membre dispose d'un droit de vote lors des assemblées générales. SAM compte parmi ses membres honoraires trois personnes ayant contribué de manière substantielle au développement de la mission, de l'expertise et des objectifs de l'organisation.

## Assemblée générale 2018-2019

L'article 4.5 des Règlements généraux indique que le quorum est : (a) un nombre supérieur au double des membres du conseil d'administration ou (b) vingt personnes, selon le nombre le plus bas entre (a) et (b). Lors de l'assemblée générale de 2019, le quorum était atteint avec la présence de vingt-cinq membres, toutes catégories confondues. C'est en présence de trente-huit membres et d'une personne observatrice que s'est tenue l'assemblée.

Après la vérification du quorum et l'adoption du procès-verbal de l'assemblée annuelle précédente, les états financiers ont été présentés aux membres, ainsi que les recommandations de la firme d'audit financier APSV. Plusieurs rapports ont ensuite été présentés successivement : rapport du président, rapport du directeur général et bilan d'activité par chacun.e des responsables des services. Les prévisions budgétaires de 2019-2020 ont aussi été dévoilées aux membres, qui ont entériné ensuite la nomination d'APSV pour l'année suivante.

Lors de cette assemblée, quatre mandats réguliers d'administrateurs.trices d'une durée de trois ans et un mandat d'un an, à la suite du départ d'un administrateur en cours de mandat, ont été soumis au vote. Sept candidats ont déposé leur candidature soit pour le renouvellement de leur mandat, soit pour un premier siège sur le CA. Après présentation de chacun.e des candidats.es, des bulletins de vote ont été remis aux membres, qui ont choisi d'élire :

- **Elise Morissette**  
(élue pour un 2<sup>e</sup> mandat se terminant en juin 2022)
- **Claudine Pelletier**  
(élue pour un 2<sup>e</sup> mandat se terminant en juin 2022)
- **Jonathan Giguère**  
(élu pour un 2<sup>e</sup> mandat se terminant en juin 2022)
- **Annie Gagné** (élue pour un 1<sup>er</sup> mandat se terminant en juin 2022)
- **François-Nicolas Landry**  
(élu pour un 1<sup>er</sup> mandat se terminant en juin 2020)

# Vie associative

La vie associative regroupe des activités encourageant les membres de SAM à faire du bénévolat, mais aussi à participer au renforcement du sentiment d'appartenance entre les membres, les employés.ées et les bénévoles de l'organisme.

## Mise à jour des compétences

Une formation continue est offerte aux bénévoles et aux employés.ées, selon leur plan de développement de compétences, grâce à des webinaires, des ateliers et des conférences. Ces formations ont pour objectif de maintenir leur expertise à jour, d'offrir un perfectionnement de leurs pratiques d'intervention et de les préparer à faire face aux nouveaux défis qu'ils peuvent rencontrer en cours d'intervention. Une attention particulière a été accordée cette année à la formation des employés.ées et des bénévoles sur les changements apportés par les nouveautés technologiques des différents services et les nouvelles exigences que ces nouveautés imposent dans leur travail quotidien.

## Communications

Les équipes, les bénévoles et les employés.ées maintiennent un lien bimensuel avec l'organisme grâce à une infolettre leur présentant les actualités, les projets en développement et des occasions plus ludiques de créer des liens avec les autres membres de l'organisation. Cette année, plusieurs rendez-vous informels ont été proposés tels que des cinq à sept, des repas d'équipe et des activités saisonnières thématiques. Grâce à des partenariats de visibilité, les bénévoles ont également pu bénéficier de places de spectacles, de tirages au sort de cadeaux, etc.

## Activités

Chaque année, au mois de mai, un gala des bénévoles a lieu pour les remercier. Cette année, c'est avec une grande tristesse que l'organisation a été dans l'obligation de reporter ce gala afin de protéger les bénévoles et de respecter les conditions émises par la Santé publique dans le contexte de la pandémie de COVID-19. L'équipe de SAM a bien hâte de pouvoir souligner leur travail, et encore plus leur grande adaptabilité et leur grand dévouement durant ce temps de crise.

## Représentations

lors des activités de représentation et de financement. Leur engagement est aussi reconnu, notamment, lors de la soirée Tombent les masques, où ils peuvent parler de leur expérience d'intervention aux différents commanditaires et partenaires de cette soirée. Pour la campagne de promotion de cet événement, ainsi que pour plusieurs autres parutions dans les médias, l'organisme s'appuie sur leurs témoignages, leurs parcours et ce qui les motive à offrir leur temps et leur expertise afin de valoriser les humains qui travaillent derrière chaque intervention.

Toute l'équipe de SAM remercie chaleureusement ses bénévoles et ses employés.ées et leur est très reconnaissante de leur travail!



# Bénévoles

**Trois cent dix-huit (318) bénévoles;** ce sont eux qui forment le cœur de SAM! Ce sont ces bénévoles dévoués.ées, engagés.ées et hautement qualifiés.ées qui répondent présent à un grand nombre d'appels et qui œuvrent dans tous les services. Chez SAM, la force de l'intervention est constituée par le lien privilégié qui existe entre les intervenants.es et les bénévoles, qui travaillent en continuelle collaboration. C'est grâce à ce grand déploiement du réseau bénévole que SAM est en mesure de répondre à la forte demande en prévention et en intervention du suicide sur l'île de Montréal. Depuis 1984, le bénévolat est au cœur de chacune des actions de SAM; c'est pourquoi il est impératif de valoriser et reconnaître le travail titanesque de chacun.e des bénévoles.

**Au cours de l'année 2019-2020, les bénévoles ont effectué pas moins de 16 656 heures d'intervention.**

**Cela représente un total de 15 316 réponses à des appels par les bénévoles sur les 18 955 appels reçus pendant l'année.**

**Les intervenants.es, faisant un travail de supervision et d'accompagnement à l'intervention, encadrent une équipe bénévole hors du commun à SAM!**

## 2019-2020 en action bénévole

Près de 100 nouveaux bénévoles se sont ajoutés.ées à l'équipe cette année, un nombre record pour SAM en 35 ans d'existence! C'est aussi grâce à cette augmentation que l'équipe a été en mesure d'augmenter le nombre de formations de base et de formations de ligne, de manière à répondre à cette forte demande. Deux cent quatre-vingt-treize (293) bénévoles ont été en mesure d'œuvrer dans la salle d'intervention téléphonique au cours de l'année!

Une grande part du travail des bénévoles est de répondre aux appels reçus sur la ligne 1-866-APPELLE, mais ils et elles prêtent également main-forte à tous les autres services offerts et jouent un rôle actif dans la vie collective.

### Bénévoles dans chaque service

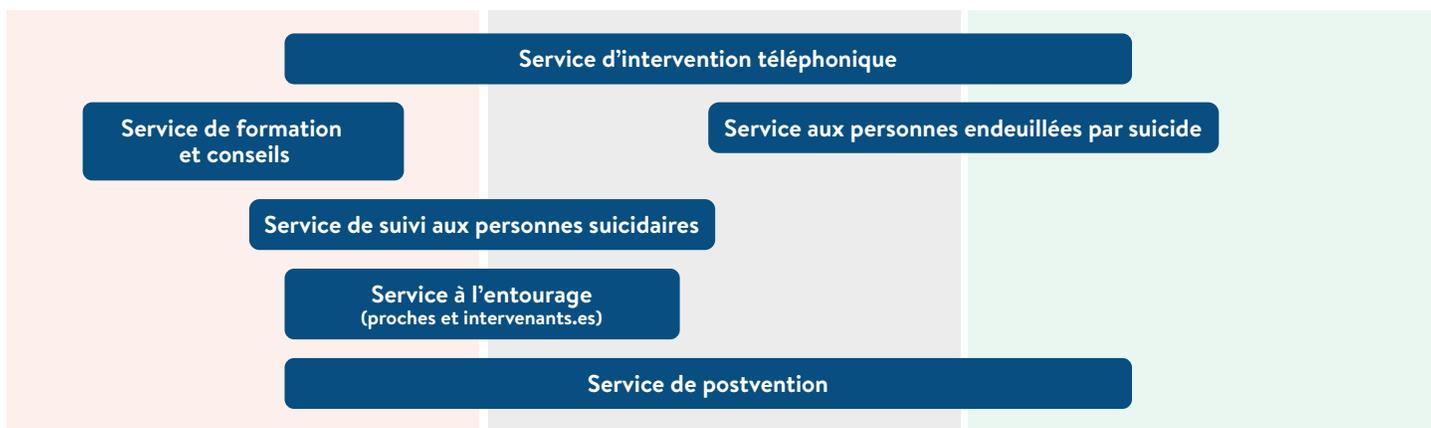


# Les services de Suicide Action Montréal sous 3 grands axes d'intervention

## Prévention

## Intervention

## Postvention



**L'axe de prévention** réfère aux actions qui contribuent à prévenir le suicide telles que former les intervenants.es qui travaillent auprès des personnes suicidaires, outiller l'entourage des personnes suicidaires, ainsi que sensibiliser à l'importance des stratégies individuelles et collectives pour agir en prévention du suicide.

**L'axe de l'intervention** réfère aux mesures mises en place pour soutenir la clientèle vulnérable telles qu'offrir l'accès 24 h/24, 7 j/7, à la ligne d'intervention téléphonique, offrir du soutien tout en effectuant l'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire, et offrir de l'écoute aux personnes endeuillées par suicide.

**L'axe de postvention** réfère aux mesures à prendre à la suite d'un suicide ou d'une tentative de suicide pour soutenir l'entourage immédiat de la personne. Il est également primordial de repérer les personnes vulnérables qui présentent un risque de passage à l'acte par effet d'imitation. D'autres actions de postvention sont essentielles lorsqu'un milieu professionnel, un milieu scolaire ou un milieu de vie sont secoué par un suicide pour en réduire les impacts.

**Intervention** SAM considère comme une intervention le fait d'accueillir une demande d'aide ou d'offrir aux appelants.es une aide personnalisée, d'évaluer cette demande selon la *Grille d'estimation de la dangerosité du passage à l'acte suicidaire*, et d'orienter la personne vers des solutions qui lui correspondent. L'approche privilégiée : l'approche orientée vers les solutions (AOS).

95 %

des appelants.es estiment avoir reçu un soutien dont ils avaient besoins dans un délai raisonnable

95 %

rappelleraient à la ligne d'intervention pour obtenir de l'aide supplémentaire

99 %

recommanderaient les services de SAM à d'autres personnes en détresse

SAM se positionne comme un acteur majeur en prévention du suicide dans la région de Montréal. Étant le CPS pour l'île de Montréal, il est mandataire désigné par le MSSS pour assurer le service de la ligne d'intervention téléphonique québécoise 1-866-APPELLE. Cette ligne d'intervention, disponible 24 h/24, 7 j/7, est le point central de l'organisation, puisque c'est par cette porte d'entrée qu'arrivent toutes les demandes d'aide des différentes clientèles. Ces demandes sont ensuite réparties selon les nombreux services offerts.

La prévention du suicide et de ses impacts sur la population consiste en un effort multidisciplinaire et multifactoriel, que SAM a choisi de présenter selon trois grands axes d'action dans lesquels les services sont déployés. Parmi ces trois axes, la recherche continue de l'innovation et de l'actualisation des pratiques reste un important fil conducteur qui guide les actions de l'organisme. La prévention du suicide peut s'effectuer par différentes actions : la prévention, l'intervention et la postvention. À l'aide de ces trois axes, il sera possible pour l'équipe de cerner davantage les différents effets et impacts des multiples services.

# Service d'intervention téléphonique

Lorsqu'une personne est en crise suicidaire, qu'une personne s'inquiète de la détresse psychologique d'un.e proche ou qu'elle a perdu un être cher par suicide, elle est encouragée à composer le 1-866-APPELLE afin de recevoir une aide immédiate. Ainsi, le service d'intervention téléphonique est la porte d'entrée de la plupart de ces demandes, pour l'île de Montréal, et il est gratuit, confidentiel et accessible 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Au bout du fil, ce sont de nombreux.euses intervenants.es, employés.ées et bénévoles, qui interviennent chaque jour auprès de notre clientèle, garantissant ainsi l'accessibilité en tout temps de cette ressource en français, en anglais et également pour les malentendants.es.

## Objectifs du service d'intervention téléphonique

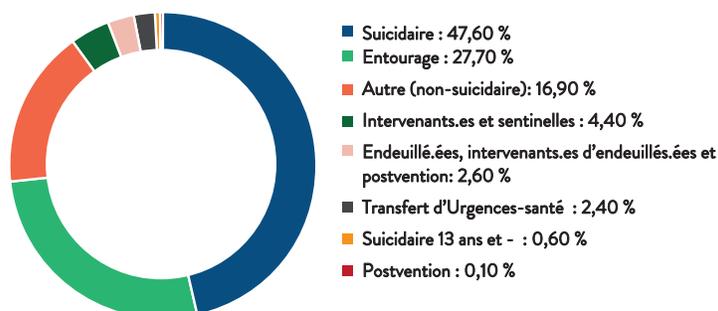
L'objectif de ce service est d'offrir du soutien selon les différents besoins de l'appelant.e. Il est important d'assurer avant tout la sécurité de la personne qui appelle, en offrant une écoute attentive à la détresse qu'elle vit au moment de l'appel. Ce travail d'intervention est réalisé par les intervenants.es salariés.ées et par des bénévoles formés.ées, et repose sur notre Grille d'estimation de la dangerosité du passage à l'acte suicidaire. L'accompagnement par SAM, guidé par l'AOS, permet à ces personnes de retrouver l'espoir et le goût de vivre, et de mettre en application leurs forces et leurs compétences pour tenter de diminuer leur ambivalence.

En répondant à un volume d'appels important, l'équipe d'intervention accomplit également un travail de prévention majeur en identifiant les facteurs de protection qui entourent la personne en détresse. Ainsi, les appelants.es sont amenés.ées à identifier des pistes de solution pour leur permettre de faire face à la situation de crise et de détresse qu'ils ou elles vivent au moment de l'appel. Le service d'intervention téléphonique couvre ainsi les trois axes d'action visés par SAM (prévention, intervention et postvention).

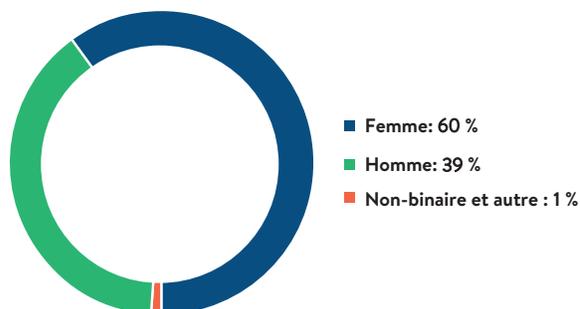
**Ayant un taux de suicide important, les hommes ayant entre 50 et 64 ans composent le public cible des actions de SAM. Présentement, l'équipe d'intervention vise à développer de meilleurs outils pour être en mesure de bien cibler la population la plus à risque. Car comme illustré, ce sont majoritairement les femmes de 25 à 35 ans qui utilisent les services de SAM. Il est donc primordial de se pencher sur cet enjeu afin de trouver et élaborer des solutions concrètes qui aideront l'équipe d'intervention à rejoindre davantage ce public cible.**

## Profil de l'appelant

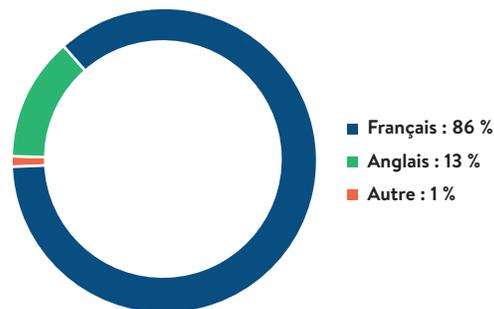
### Répartition de nos appels



### Genre des appelants.es



### Langue des appelants.es



## Résultats 2019-2020 du service d'intervention téléphonique : nouvelle classification statistique

Cette année, la ligne d'intervention téléphonique a reçu plus de 16 967 appels. Ceci représente une légère baisse d'appels comparativement à l'an dernier. Il est possible d'expliquer cette baisse de 10 % par la mise à jour de la classification d'appels et, également, par l'amorce de l'implantation d'un nouveau logiciel. Ce logiciel aidera au recensement statistique afin d'obtenir des données plus précises et plus ciblées sur les appelants.es. Ce processus amorcé par l'équipe responsable de l'intervention s'inscrit dans le plan d'action triennal afin de fournir un portrait plus

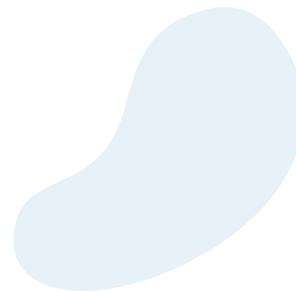
juste des appelants.es et de mettre en place des actions concrètes dirigées vers notre population cible. C'est donc en 2020-2021 que l'implantation de ce projet sera achevée.

## Agir auprès de plus de 7 000 personnes en crise suicidaire

Tout au long de l'année, ce sont 14 166 personnes en détresse recherchant une écoute, de l'aide, de l'espoir, un conseil ou une référence pour élaborer des solutions possibles à un état temporaire, qui ont eu recours au service d'intervention téléphonique. Près de 7 083 personnes en détresse, soit 50 % des appelants.es, ont contacté SAM pour une situation de crise suicidaire.

« J'avais l'impression de parler à une amie quand j'ai appelé à la ligne d'intervention et c'était très rassurant. »

« L'appel que j'ai fait le jour du suicide de mon conjoint m'a réellement réconforté. J'ai par la suite reçu un appel pour me parler des différents groupes de discussion et des rencontres individuelles ce qui m'a aussi été d'un bon support. »



## Effets & impacts

L'approche systémique et l'AOS, associées à des stratégies de développement des compétences de l'individu, permettent aux appelants.es d'arriver à se réapproprier le goût de vivre et à renforcer leur pouvoir d'agir, le tout dans le but de resserrer le filet de sécurité autour de la personne suicidaire et ainsi diminuer l'intention de passage à l'acte.

Une fois la situation de crise désamorcée, l'appelant.e pourra être dirigé.e vers une ou plusieurs ressources appropriées offertes par SAM ou par un service externe qui répondra plus spécifiquement aux besoins de la personne. L'accessibilité de la ligne d'intervention permet également à tous.les appelants.es de recevoir du soutien et de l'accompagnement de qualité à toutes heures.

## Nouveautés : Accessibilité du service aux francophones canadiens

En 2019-2020, SAM élargit son rayon d'action en prévention et en intervention en crise suicidaire en devenant partenaire du SCPS. En février 2020, SAM devient le premier centre de prévention du suicide au Québec à développer un partenariat d'une telle envergure afin d'offrir une réponse francophone hors Québec. Déjà treize appels ont été reçus par les intervenants.es en l'espace de deux mois. Il est important de mentionner qu'aucune promotion ou publicité du service francophone hors Québec n'a été réalisée au Canada pour ce projet pilote.

## Service de suivi aux personnes suicidaires

Lorsqu'une personne suicidaire appelle la ligne 1-866-APPELLE, l'intervenant.e effectue une estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire de la personne à l'aide de la *Grille d'estimation de la dangerosité du passage à l'acte suicidaire*. Celles qui sont estimées à plus haut risque seront relancées dans les jours suivant l'appel initial par des intervenants.es spécifiquement formés.ées pour offrir ces suivis. Le service de suivi aux personnes suicidaires s'inscrit donc majoritairement dans l'axe d'intervention, tout en offrant une continuité des efforts de prévention.

### Objectif du service de suivi aux personnes suicidaires

L'intervenant.e rappelle la personne suicidaire de façon proactive et sans préavis quelque temps après son premier appel, ou occasionnellement à la demande d'un.e proche, d'organisations ou de personnes qui ont été formées comme sentinelles dans leur milieu. Les personnes éprouvent parfois des réactions d'anxiété et de surprise au début de ces appels. Une fois leur réaction normalisée et une fois que les intervenants.es sont en mesure de les accueillir et de les rassurer, une intervention plus personnalisée peut se poursuivre. Les intervenants.es peuvent également renforcer le filet de sécurité en offrant un soutien pendant une période d'attente de suivi par une autre ressource, et favoriser les facteurs de protection de la personne. De cette façon, le suivi prend la forme d'un suivi de sécurité qui peut, par la suite, avec l'accord de la personne, donner lieu à d'autres appels de suivi.

### Effets et impacts du service de suivi auprès de la personne à haut risque

Les personnes suicidaires à haut risque ayant déjà fait un premier pas dans leur cheminement avec les intervenants.es de la ligne téléphonique vont, grâce à ce suivi, approfondir leur travail sur leurs facteurs de protection avec l'aide des intervenants.es de suivi. Des plans d'action seront mis en place pour leur permettre d'identifier les moments critiques actuels ou anticipés, et de définir des actions possibles et significatives. L'intervenant.e va outiller la personne à haut risque pour lui permettre de nuancer les perceptions parfois nuisibles qu'elle a d'elle-même et de son entourage, pour l'aider à augmenter son sentiment de contrôle et pour qu'elle reprenne contact avec son goût de vivre.

Il est fréquent d'entendre les personnes dire aux intervenants.es qu'elles vont mieux et que la crise est passée, même si les difficultés et les idées suicidaires peuvent persister.

### Résultats 2019-2020 : Le suivi, une priorité !



Ceci représente 1 509 personnes qui ont reçu un suivi;

Ce sont donc 22 % des 7 083 appelants.es suicidaires qui sont identifiés.ées comme présentant un plus haut niveau de risque de passage à l'acte.

### En continuelle amélioration : perspectives 2020-2021

L'année 2020-2021 s'inscrira dans un continuum d'améliorations. L'équipe envisage de former davantage d'intervenants.es afin d'avoir plus de ressources humaines pour offrir un plus grand nombre de suivis. Un travail de mesure d'impact sera également fait en amont afin de former plus spécifiquement ces intervenants.es à intervenir auprès des personnes à haut risque.

L'amélioration de l'organisation du suivi étroit des personnes suicidaires est un besoin qui a été identifié lors du Forum Jeunesse et santé mentale en octobre 2019, auquel SAM a eu le privilège de participer.

« La personne à laquelle j'ai parlé était si chaleureuse et aidante! Son comportement calme a vraiment aidé à atténuer ma détresse. Je lui en suis immensément reconnaissant pour son aide ! »

# Service à l'entourage

La famille, les amis.es et l'entourage peuvent devenir des intermédiaires efficaces entre les personnes suicidaires et les ressources disponibles. Lorsqu'ils ou elles observent des signes inquiétants ou une détresse psychologique chez une personne de leur entourage, ces proches peuvent appeler le 1-866-APPELLE afin de recevoir du soutien. L'entourage représente le tiers des interventions effectuées sur la ligne. Ce service s'inscrit dans l'axe d'intervention et de prévention de SAM offrant aussi du soutien aux intervenants.es (psychologues, éducateurs.trices) qui viennent en aide à des personnes qui peuvent avoir des idées suicidaires. Le terme entourage englobe donc les liens personnels et professionnels qu'une personne peut avoir avec une personne pour laquelle elle est inquiète.

## Objectif du service à l'entourage

Ce type d'intervention a pour but de permettre aux proches d'une personne en crise suicidaire d'exprimer librement leurs émotions face à une situation qui les inquiète et de les aider à mieux comprendre la détresse de la personne en crise. L'intervenant.e aide le membre de l'entourage à trouver et à utiliser les outils adéquats afin d'intervenir auprès de la personne suicidaire. Être témoin de comportements suicidaires et de la souffrance d'une personne de son entourage peut rapidement devenir difficile pour la personne qui désire venir en aide; c'est pourquoi il est important de ne pas rester seul.e dans ce processus d'aide.

Après l'analyse de la situation et des besoins, les intervenants.es de ce service peuvent offrir un soutien téléphonique adapté ou accompagner les appelants.es dans différentes démarches et les aider à trouver les ressources appropriées lorsque la situation le demande. Dans certains cas, des rencontres individuelles ou familiales peuvent être offertes.

## Effets et impacts du service à l'entourage

Avec l'aide des intervenants.es de SAM, les proches sont outillés.es pour aborder le sujet du suicide directement avec la personne concernée. La plupart du temps, les proches en ont déjà fait beaucoup. Le contact avec SAM apporte une validation significative de leur démarche déjà entreprise après de la personne en détresse et une forme de *coaching* rassurant pour que les proches assurent de leur mieux la sécurité de la personne suicidaire.

L'intervention a aussi pour effet de nuancer leurs attentes à l'égard de la personne suicidaire et de relativiser leur état, leurs réactions, leurs émotions et leurs frustrations. En étant plus conscients.es de leurs capacités et des enjeux liés à la personne qui fait l'objet de l'appel, ils ou elles pourront être en mesure de l'encourager à raviver l'espoir, de rester eux-mêmes ou elles-mêmes vigilants.es quant à l'évolution de l'état de la personne et de contribuer au renforcement du filet de sécurité. Ils ou elles peuvent aussi compter sur l'intervenant.e pour contacter la personne suicidaire directement afin de lui offrir une aide plus adaptée si nécessaire..

## Résultats

En 2019-2020, 1 572 interventions ont été faites auprès de l'entourage de personnes suicidaires. Ces interventions se sont réalisées sous forme de suivi en personne ou de suivi téléphonique.

- La totalité des appelants.es ont reçu un suivi téléphonique personnalisé.
- Six personnes ont eu recours à une rencontre en personne suite au suivi téléphonique.

### Ces interventions ont été effectuées auprès des membres de la famille, des amis et des collègues de travail.

- Membres de la famille : 863 personnes;
- Amis.es et connaissances : 147 personnes;
- Collègues de travail et employeurs : 91 personnes.
- Intervenants.es: 160 personnes

Ces résultats démontrent que différents.es membres de l'entourage ont reçu des services plus personnalisés à la suite de leur appel. Quant à eux et elles, les intervenants.es feront appel à ce service afin d'obtenir du soutien clinique pour estimer la dangerosité du passage à l'acte ainsi que pour valider les interventions qu'ils ou elles font auprès des personnes suicidaires.

## Projet 2020-2021

Le service à l'entourage souhaite se mettre à jour et standardiser la formation de base des bénévoles et l'intégration des intervenants.es pour être en mesure d'offrir davantage de suivi à l'entourage. Il sera également nécessaire de maintenir à jour les connaissances spécifiques de cette équipe pour lui permettre d'améliorer et de développer sa pratique.

## Services aux personnes endeuillées par suicide

Le suicide d'un être cher est un événement des plus traumatisants pour les gens qui sont laissés derrière. Le choc, le sentiment de culpabilité et les questionnements ne sont que quelques facettes de la réalité du deuil par suicide. Le service aux personnes endeuillées offre un accompagnement aux personnes en deuil et aide à briser le sentiment d'isolement dont souffrent certaines d'entre elles. Ce service s'inscrit donc dans l'intervention et la postvention.

### Objectifs des services aux personnes endeuillées par suicide

Le service aux personnes endeuillées inclut le service d'intervention téléphonique 24 h/24 de même que les suivis téléphoniques, les rencontres en personne individuelles, de couple ou familiales, ainsi que les groupes de soutien. Les objectifs sont d'accueillir les personnes endeuillées dans ce qu'elles vivent afin de leur offrir soutien et accompagnement personnalisé pour les aider à cheminer à leur façon et à leur rythme dans leur deuil.

### Résultats pour l'année 2019-2020

Ce sont 650 interventions qui ont été effectuées durant l'année 2019-2020. Ces résultats, qui sont comparables à ceux de l'année dernière, incluent :

- 420 relances pour un suivi;
- 208 rencontres individuelles, familiales ou de couple;
- 4 groupes de soutien, ayant accueilli un total de 23 participants.es.

En moyenne, il est estimé qu'une personne endeuillée ayant recours au service de rencontres (individuelles, familiales ou de couple) en personne aura environ trois rencontres avec un.e intervenant.e spécialisé.e de l'équipe de service aux personnes endeuillées.

### Un plus pour les familles

Tous.tes les membres d'une famille peuvent être touchés.ées par la perte d'un être cher. C'est pourquoi il est important d'offrir un soutien pour venir en aide à tous les groupes d'âge. En 2019-2020, SAM a été en mesure d'offrir un service-conseil et un *coaching* à près de 68 parents et proches d'enfants et d'adolescents.es endeuillés.ées par suicide.

### Effets et impacts des services aux personnes endeuillées par suicide

Au-delà de notre ligne d'intervention téléphonique, qui est toujours accessible pour les endeuillés.ées ayant besoin de soutien ponctuel immédiat, les suivis téléphoniques et les rencontres en personne permettent aux personnes endeuillées de s'exprimer, de normaliser et de valider leurs émotions, leurs réactions et leurs questionnements, tout en favorisant leur capacité à prendre soin de soi et en mettant en valeur leurs forces personnelles. Dans un environnement à la

98 %

des personnes endeuillées estiment avoir reçu l'aide appropriée pour cheminer dans leur deuil et recommencer à prendre soin d'elles.

fois souple et structuré, le groupe de soutien favorise la création de liens de soutien entre différentes personnes endeuillées afin qu'elles puissent mettre leurs forces en commun pour avancer ensemble.

### Perspectives 2020-2021 : objectif d'offrir de nouveaux groupes

En 2020-2021, un groupe de soutien spécifique pour les enfants âgés.ées de 13 ans et moins endeuillés.ées par suicide sera mis sur pied afin de leur offrir un service plus adapté à leur réalité et en offrant des outils plus appropriés. Ce sera le premier groupe de soutien pour les enfants endeuillés.ées offert par SAM.

Le service aux personnes endeuillées souhaite également mettre sur pied des groupes de soutien pour les anglophones, afin de répondre à la demande actuelle et ainsi rendre le service accessible à une plus grande diversité.

« L'intervenant m'a particulièrement aidé de par sa façon d'aborder les choses de façon calme et ses conseils m'ont été précieux. De plus, je n'avais personne à qui en parler aussi ouvertement. On se sent réellement en confiance avec lui. Loin de ma famille, son aide a été LA chose dont j'avais besoin à l'instant présent. Merci à lui ! »

## Service de postvention

La postvention permet aux gestionnaires ou responsables et aux membres d'une organisation de mieux composer avec les effets d'une tentative de suicide ou d'un décès par suicide pour les aider à atténuer les répercussions de ce geste dans le milieu de travail. Ce service est requis afin d'appuyer les efforts de prévention du suicide et les stratégies d'intervention dans les différents milieux. C'est donc un service transversal qui touche les trois grands axes d'intervention décrits précédemment.

### Objectifs de la postvention

Ce service est offert dans le but d'outiller, d'orienter et de soutenir les milieux afin de diminuer les impacts sur les personnes touchées. Le service peut ainsi offrir un soutien adapté à chaque milieu, à chaque situation et à chaque besoin. Le service d'intervention téléphonique est disponible en tout temps pour accueillir les demandes, puis un suivi s'opère rapidement.

### Effets & impacts de la postvention

Lorsqu'a lieu un suicide ou une tentative de suicide dans un milieu de travail, une communauté ou une organisation, l'équipe de postvention est déployée pour *freiner l'onde de choc provoquée par la difficile situation* et ainsi, offrir un moment et un espace afin que le milieu prenne des mesures pour augmenter le sentiment de sécurité. De plus, les intervenants.es contribuent à augmenter la capacité du milieu à faire face aux impacts d'un suicide et à diminuer les risques d'effet d'entraînement ou d'imitation. Les actions mises en place permettent de repérer des personnes vulnérables, d'où l'aspect préventif de la postvention. Finalement, le milieu est outillé de façon à reprendre un fonctionnement habituel en misant sur les forces des personnes du milieu touché, ce qui assure une continuité dans le travail de prévention.

### Les sentinelles

Avec la formation *Agir en sentinelle pour la prévention du suicide*, ce sont plus de 286 personnes qui ont été formées pour agir en tant que sentinelles dans leurs milieux respectifs, une augmentation de 73 %. Cette formation leur permet de repérer plus facilement et rapidement les gens, dans leur milieu, qui pourraient être en détresse et les diriger vers les services d'intervention téléphonique.

SAM a également donné de nombreuses formations de sentinelle adaptées à plusieurs organisations comme Loto-Québec, la Sûreté du Québec, CAVAC, l'Université de Montréal et bien d'autres, qui visaient à perfectionner leur capacité à intervenir auprès des individus suicidaires de leur milieu.

### Résultats 2019/2020 du service de postvention : une augmentation de 60 % des demandes

- En 2019-2020, 33 milieux ont reçu une intervention, comparativement à 20 milieux en 2018-2019. Ce sont donc 135 personnes qui ont bénéficié du service de postvention, soit une augmentation de 98,6 % comparativement à l'an dernier.
- On compte parmi eux plusieurs milieux privés, milieux communautaires, milieux scolaires et des organismes publics.
- Parmi les demandes de postvention, 85 % ont été faites à la suite d'un décès par suicide, et 15 % à la suite d'une tentative de suicide. On enregistre cette année une augmentation de 50 % de demandes de postvention à la suite d'une tentative de suicide et de 64 % à la suite d'un suicide comparativement à l'année 2018-2019.

### Perspective 2020-2021

Considérant l'augmentation observée en 2019-2020, et afin de mieux se préparer à la demande éventuelle pour l'année à venir, l'équipe souhaite que davantage d'intervenants.es de SAM suivent la nouvelle formation *Être prêt à agir à la suite d'un suicide*. Un projet est également mis en place par SAM pour être en mesure d'offrir sous peu un service-conseil « de suivi aux entreprises » pour l'élaboration et/ou la mise à jour de leurs protocoles à la suite du décès par suicide d'un.e des membres de leur organisation. Lorsqu'une organisation est touchée par un suicide, il est important pour elle d'agir rapidement, de demander de l'aide professionnelle et de définir en amont des protocoles d'intervention à mettre en œuvre en de telles situations. SAM a pour volonté de mieux accompagner ces organisations tant dans leurs actions de prévention du suicide que de postvention. C'est pourquoi ce service souhaite également développer les modalités nécessaires afin d'être en mesure d'offrir un suivi à long terme aux organisations touchées par le suicide.

« L'envoi fréquent d'information par l'intervenant au service des endeuillées est vraiment très apprécié! J'aime aussi recevoir des retours d'appel et les nombreux suivis par courriel et téléphone ! C'est très apprécié. »

## Service de formation

Le service de formation offre différents niveaux de formation tant pour les professionnels.les du réseau public de la santé que pour les intervenants.es provenant de divers milieux scolaires, communautaires et privés. C'est grâce à ces formations de pointe que ces intervenants.es acquièrent ou perfectionnent leurs compétences en intervention auprès de personnes en crise suicidaire. La formation s'inscrit donc dans l'axe de prévention.

Les formations offertes sont accréditées par l'AQPS, assurant un niveau de qualité uniforme à travers la province ainsi qu'une actualisation de leur contenu de formation selon les meilleures pratiques en prévention du suicide recommandées par le MSSS. Afin de répondre à ces standards de qualité, les formateurs.trices-conseillers.ères ont l'expertise de nombreuses heures d'intervention en prévention du suicide et suivent une procédure d'accréditation par l'APQS.

### Objectifs du service de formation

L'offre de formations est très diversifiée afin de répondre à chaque contexte d'intervention et à l'aspect multifactoriel de la prévention du suicide. Les formations ont pour objectifs de premier niveau de *sensibiliser davantage les participants.es à la problématique du suicide et de permettre aux participants.es formés.ées d'être en mesure de repérer plus facilement et plus rapidement les personnes vulnérables au suicide dans leur organisation ou leur communauté*, et pour objectifs de deuxième niveau *d'enseigner les meilleures pratiques cliniques en prévention du suicide et de permettre une compréhension des outils cliniques*.

Ce service développe également des formations sur mesure afin de répondre à des besoins et des réalités particuliers pour certains partenaires et clients.

### Résultats 2019/2020 du service de formation : de plus en plus en demande !

- 120 formations données.  
*Ceci représente une augmentation de 75 formations, soit 63 % comparativement à l'an dernier*
- 1230 personnes ont été formées
- 200 professionnels provenant de différents milieux

### Une reconnaissance bien méritée !

Cette année, deux projets d'envergure ont été menés par le service de formation, renforçant ainsi la crédibilité de son expertise auprès de ses partenaires. Tout d'abord, Bell Canada a fait appel aux services de SAM pour que l'organisme élabore et déploie un protocole en prévention du suicide adapté à tous.tes ses employés.ées à travers le pays. De plus, la formation *Sensibilisation à recevoir la personne suicidaire et faciliter l'accès à l'aide*, développée spécialement pour la Chambre des notaires du Québec, a été reconnue par le Barreau du Québec.

### Effets & impacts du service de formation

À la fin de chaque formation accréditée, les participants.es sont en mesure de maîtriser l'utilisation des outils de prévention et d'intervention. Un questionnaire leur est ensuite remis afin d'évaluer les apprentissages et de mesurer la façon dont les participants.es se sentent outillés.ées pour répondre aux situations qu'ils et elles rencontrent dans leur quotidien. Ces efforts de formation s'ajoutent donc à la force de prévention de SAM.

Les résultats tirés des questionnaires d'appréciation des formations font ressortir des résultats qui sont comparables à ceux de l'an dernier :

- 89% des participants.es estiment que les stratégies d'enseignement ont favorisé leur apprentissage ;
- 92 % des participants.es jugent que les contenus de formation étaient bien vulgarisés et que les sujets étaient traités à un niveau convenable ;
- Plus de 85 % des participants.es jugent que la formation est essentielle pour leur milieu de travail et qu'elle est également essentielle pour intervenir adéquatement auprès de la personne suicidaire.



## Toujours en développement... Projet 2020-2021

Pour l'année à venir, le service de formation travaillera au développement d'une formation spécifique à la postvention pour les intervenants.es de SAM, dans le but de maintenir l'expertise de ce service. Cette formation sera également offerte aux gestionnaires et aux cliniciens de l'île de Montréal qui auraient à intervenir dans leur milieu à la suite d'une tentative de suicide ou d'un décès par suicide.

Dans la continuité des efforts fournis cette année, le service développera de nouveaux protocoles en prévention du suicide et en postvention pour les milieux scolaires et privés.

Enfin, afin d'offrir un plus grand accès aux formations, le service travaillera à l'adaptation virtuelle de son offre de service, pour rendre disponibles ces formations à distance. Au-delà des enjeux technologiques, les activités d'apprentissage devront être repensées pour s'adapter aux exigences d'un système de visioconférence.

- 88% des participants.es affirment que ces formations sont essentielles pour intervenir adéquatement auprès de la personne suicidaire.
- 81% estiment que les apprentissages qu'ils et elles ont faits pourront être appliqués concrètement dans leur milieux de travail.
- 91% des participants.es sont satisfaits.es de la formation reçue, une légère hausse comparativement à 2018-2019.



# Concertations, partenariats et alliances stratégiques

Depuis plusieurs années, SAM s'entoure de différentes organisations qui permettent de faire progresser un réseau déjà bien orchestré, dans le but de soutenir son développement. À l'aide de ce réseau, l'organisation crée également un filet de sécurité plus fort pour mieux rejoindre et accompagner les différents.es utilisateurs.trices de services.

## Concertations & organismes de concertation

La concertation est un processus par lequel certains organismes sont conviés à se réunir pour discuter, pour délibérer et pour s'entendre ensemble sur une solution à apporter à une problématique commune. SAM participe chaque année à plusieurs tables de concertation :

- En étant membre du Regroupement des centres de prévention du suicide du Québec (RCPSQ)
- En étant invité à titre de participant au Forum Adultes et santé mentale et au Forum Jeunesse et santé mentale, organisés par le MSSS.
- En siégeant sur le CA du Regroupement des organismes pour hommes de l'île de Montréal (ROHIM) et en participant à ses tables de réflexion.
- En participant aux événements, aux réflexions et au comité d'amélioration des pratiques du Centre de recherche et d'intervention sur le suicide, enjeux éthiques et pratiques de fin de vie (CRISE).

La présence de SAM dans ces lieux de concertation permet de nourrir des réflexions plus systémiques sur la prévention du suicide et de ses impacts, en participant à la recherche de solutions concrètes pour améliorer le référencement de ses services et offrir une meilleure accessibilité à de l'aide immédiate.

Dans la prochaine année, la participation à d'autres tables de concertation sera prise en considération, et d'ici l'été 2021, SAM a pour objectif de créer une table de concertation régionale de prévention du suicide avec des partenaires impliqués auprès de clientèles vulnérables.



## Partenariats & organismes partenaires

Le partenariat est un système associant des partenaires sociaux et communautaires, qui vise des relations d'étroite collaboration pour agir ensemble pour un projet commun ou un événement commun. C'est donc l'association de différents organismes et/ou entreprises qui, tout en maintenant leur autonomie, acceptent de mettre en commun leurs efforts en vue de réaliser un projet commun. On retrouve parmi les partenaires de SAM :

- L'Association Québécoise de Prévention du Suicide (AQPS) : Actif depuis plusieurs années, ce partenariat permet une meilleure collaboration vers l'accomplissement d'une mission commune qu'est la prévention du suicide. Ce partenariat prend au fil des années différentes formes, par exemple par la mise sur pied de la formation accréditée, et inclut des projets de codéveloppement de services tels que l'intervention par texto et par clavardage (la stratégie québécoise numérique).
- Service de Transport Métropolitain (STM) : Ce partenariat comprend plusieurs volets et constitue une collaboration qui s'est développée au fil des années par l'identification des besoins de ce partenaire. Ainsi, des campagnes communes d'affichage de la ressource SAM dans des lieux stratégiques et une consolidation des relations publiques constituent un premier point d'ancrage pour ce partenariat. SAM est en train de développer une formation sur mesure destinée au personnel de la STM pour leur fournir les outils qui les aideront à repérer les personnes suicidaires sur les quais et à intervenir de façon adéquate. Ce projet se concrétisera par la formation d'environ 450 employés des stations de métro en 2020-2021.
- Service d'établissements correctionnels de Montréal : Cette année, un renouvellement de ce partenariat pour trois ans a été conclu avec les quatre établissements de la Direction régionale des services correctionnels de Montréal pour l'établissement de Rivière-des-Prairies, l'établissement de détention de Montréal, l'établissement Leclerc pour femmes à Laval et le Palais de justice de Montréal. Les personnes incarcérées dans ces établissements auront ainsi un accès privilégié au service d'intervention téléphonique. De la formation et du soutien clinique aux intervenant.es et aux agents.es correctionnel.les en milieu de détention et en milieu ouvert seront offerts, ainsi que de la postvention.
- Urgences-Santé : Urgences-santé est un partenaire depuis plus de 25 ans. Ce partenariat permet un accompagnement des appelant.es suicidaires par des intervenant.es spécialisé.ées de SAM et un meilleur taux de réponse pour Urgences-santé, libérant ainsi les répartiteur.trices et leur permettant de répondre aux prochains appelants.

# La philanthropie et les communications

Le plan d'action triennal et ses nombreux objectifs ont, tout au long de l'année, guidé le plan d'action de communication et de philanthropie. Promouvoir les services essentiels offerts par l'organisme, assurer sa présence régulière dans les médias, accentuer le sentiment de proximité avec sa communauté en ligne grâce aux médias sociaux et parler des besoins des clientèles vulnérables dans les actions philanthropiques ont été au cœur des préoccupations.

Ces stratégies ont permis cette année d'augmenter de 70,7 % les revenus globaux de ce service. L'événement annuel de financement Tombent les masques a majoritairement mobilisé l'équipe une grande partie de l'année, ce qui a permis d'augmenter de 81 % les revenus de la soirée par rapport à l'exercice précédent, incluant des promesses de dons sur les quatre prochaines années.

La diversification des sources de revenus entamée cette année s'est traduite par une augmentation de 68 % des dons des entreprises et par 54 % d'augmentation des dons des fondations.

Cependant, certaines sources de revenus sont restées stables ou ont connu des diminutions, telles que les initiatives citoyennes, qui ont été moins nombreuses cette année et qui ont vu leurs revenus diminuer de 3,8 %. Une baisse de 13 % à également été notée pour les *dons in memoriam* (à la mémoire d'un défunt).

Afin de fidéliser les donateurs.trices actuels.les et de maintenir ce lien précieux qu'ils et elles ont avec la cause, l'équipe a repris la diffusion de l'infolettre *Grâce à vos dons* dès le mois de septembre, offrant ainsi des contenus en avant-première à près de 2 000 abonnés.ées et partenaires. Malgré des résultats satisfaisants pendant cette période, le total de revenus de cette catégorie reste marqué par une baisse de 9,5 %.

Enfin, les nouveaux moyens de sollicitation ont également amené SAM à placer les médias sociaux au cœur de ses stratégies de sollicitation, encourageant les collectes de fonds en ligne, par Facebook notamment, mais aussi grâce au Fonds PayPal.



« Golf pour la vie » et tournoi de hockey balle



Dark into light

## Ils et elles se mobilisent pour organiser des levées de fonds

**Chaque année, des individus se mobilisent pour organiser des événements ou activités au profit de l'organisation. Nous les remercions chaleureusement pour leur implication et leur grande générosité.**

### À l'œuvre

Entouré d'artistes talentueux.euses, Arsène Ouellet, ancien bénévole, a organisé une vente d'œuvres d'art au profit de SAM, à l'occasion de son 65<sup>e</sup> anniversaire. Le 17 novembre dernier, avec le soutien du pub Le Rosemont, c'est un montant de **7 000 \$** qui a généreusement été amassé.

### Défi 25 à la mémoire de Francis Carron – 7 000\$

Pour la quatrième année consécutive, Martine Loiseau a lancé sa vente de biscuits, mobilisant autour d'elle toute sa communauté de bénévoles et de cuisines collectives. Près de **7 787 \$** ont été amassés lors de cette édition, un montant record pour cette quatrième année, et ce, malgré la situation de la crise de la Covid-19 qui a eu un impact direct sur sa campagne.

### X-men de Montréal

Les X-Men de Montréal forment un groupe de costumadiers, fondé par Pierre Farah-Lajoie, qui se déplace dans différents événements thématiques et propose au public une photo en échange d'un don libre. Leurs différents événements leur ont permis d'amasser **1 018 \$**.

### « Golf pour la vie » et tournoi de hockey balle

Bruno Théoret, Éric Terrien et Éric Auger ont organisé cette année encore, au cours de l'été, un tournoi de golf, le jeudi 13 août, accompagné d'un souper spectacle avec chansonnier et magicien, et un tournoi de hockey-balle au Camping Vacances St-Tropez. Ces deux événements ont permis de récolter **6 863 \$**.

### Dark into light

Niamh Devaney a organisé, le 11 mai dernier, la marche de charité de cinq kilomètres Dark Into Light, pour sensibiliser le public à l'importance de la santé mentale et mobiliser des fonds pour la prévention du suicide. C'est un montant de près de **4 000 \$** qui a été remis en collaboration avec Montreal Shamrocks.

### Tournoi au Centre de Quilles Moderne

Le Club des retraités de la RBC, représenté par Jean-Guy Cyrenne et Claude Talbot, a organisé le 5 octobre un tournoi de quilles qui leur a permis de remettre à SAM un montant de **1 250 \$**.

**D'autres initiatives citoyennes organisées cette année ont permis de contribuer au renforcement de notre mission.**

# Diversifier et optimiser les communications

Afin de soutenir adéquatement le plan de développement philanthropique et de répondre aux besoins de visibilité des services d'intervention offerts, SAM a dû repenser ses stratégies de communication afin de rejoindre ses clientèles cibles et d'offrir une activité plus régulière et cohérente sur de nouveaux médias, tout en renforçant leur présence dans les médias traditionnels.

## Médias traditionnels

Sa présence dans les médias est une préoccupation de SAM, qui souhaite positionner son expertise dans les débats de société, montrer que la prévention du suicide constitue un enjeu politique important et informer la population des services qui sont disponibles pour eux en cas de nouvelle tragique.

Cette année, la stratégie de communication a permis à l'organisation d'être proactif, en publiant sept communiqués de presse et en répondant aux sollicitations des journalistes.

Parler du suicide dans de différents contextes, en s'adressant à tout type de public, contribue à la prévention du suicide. C'est ce que souhaite faire SAM au cours des prochaines années.

## Médias sociaux

Cette année est marquée par le retour de SAM sur les médias sociaux, dont la présence avait été mise de côté l'année précédente faute de stratégie de gestion de communauté. En maintenant une présence régulière en ligne, l'équipe s'assure de donner la visibilité indispensable de ses services gratuits auprès de diverses clientèles.

Plusieurs campagnes thématiques ont été lancées dans l'année, adaptant les messages ciblés aux clientèles utilisatrices de ces médias. Ainsi, afin que SAM atteigne une population plus large, sa page Facebook a permis de diffuser 87 publications, vidéos, entrevues, contenus de prévention ou de sollicitation, qui ont permis de rejoindre près de 500 000 personnes dans la grande région de Montréal.

Notre page Twitter a diffusé 61 contenus adaptés et a rejoint 71 682 personnes.

Une page LinkedIn a été créée au mois d'avril et grâce à la diffusion de contenus adaptés au milieu professionnel, 612 personnes se sont abonnées à la page, 78 % d'entre elles provenant de la région de Montréal.

Au mois de décembre, SAM crée enfin une page Instagram à l'occasion de la campagne de promotion de la soirée Tombent les masques, afin de rejoindre une clientèle de donateurs potentiels et de plus jeunes utilisateurs.trices des services. Trois cent soixante-quatorze (374) personnes et organisations sont actuellement abonnées à notre fil.

## Site internet

Afin d'offrir un service toujours adapté aux besoins de nos utilisateurs de services, l'équipe avait besoin de mieux monitorer la fréquentation du site internet. Ainsi, en décembre 2019, les fonctionnalités de Google Analytics a pu être installée, permettant de commencer à dresser un portrait des personnes qui recherchent des services d'aide. Après près de quatre mois, les données ci-dessous ont été recueillies, nous permettant de poursuivre l'année prochaine cette analyse.

516

mentions

53 %

d'augmentation des parutions médias

356

parutions électroniques

160

parutions en presse écrite

196 464 968

personnes qui ont pu voir ces mentions



+48% d'abonnés

5 324 mentions «J'aime»



71 682 personnes rejointes



374 nouveaux.velles abonnés



612 nouveaux.velles abonnés

# Tombent les masques

Tombent les masques est l'événement de financement annuel de SAM et a connu, pour sa quatrième édition cette année, un succès historique en permettant d'amasser un montant net de 1 050 000 \$, alors que l'objectif était de récolter 800 000 \$ brut. En suivant un plan de gestion de projet détaillé, en réduisant les coûts et en optimisant le plan de sollicitation, l'événement a été organisé avec 11 % du budget total, comparativement à 28 % l'année précédente.

1 050 000 \$  
amassés

## Le soutien des ambassadeurs.drices

SAM a pu compter cette année encore sur le précieux soutien et l'engagement de Julie Godin, présidente d'honneur, et de Kit Dalaroy, chef de campagne, qui ont su mobiliser à leurs côtés une équipe de quinze talentueuses ambassadeurs.drices : Mathieu Bélanger, François Boulanger, Robert Dumas, Yanik Deschenes, Michael Godin, Bernard Labelle, Dr Guy Leclerc, Philippe Nadeau, Nicolas Patard, François Trudel et Mylène Trudel.

Avec l'objectif de conférer une pérennité à cet événement et de diversifier les donateurs.drices, un comité de jeunes ambassadeurs.drices, composé de Kelsey Dalaroy, Andrew Cole, Laurent Daneault Péloquin et Émile Godbout-Lapensée, s'est joint à l'équipe, principalement pour contribuer à la vente de billets pour l'événement.

Grâce à ces efforts conjugués, ce sont plus de 620 billets qui ont été vendus et le taux de présence a été de 81 %. Trente-sept (37) commanditaires d'activation ou lounge VIP ont également apporté leur précieux soutien à la cause cette année, ainsi que 110 mécènes, soit une augmentation de 50 % par rapport à l'année dernière. De plus, SAM a pu compter sur l'engagement de deux grands commanditaires : Bell et la Fondation Lucie et André Chagnon qui ont renouvelé leur soutien financier par des ententes de quatre ans.



# Une campagne de communication exceptionnelle

Lancée à l'occasion du mouvement Mardi je donne, le 3 décembre, une importante campagne de promotion de l'événement et des services de SAM s'est déployée sur les médias sociaux, sur les médias traditionnels et par le marketing direct. Il s'agit de dix-huit publications comportant des portraits des intervenants.es, des témoignages vidéos de porte-parole, des articles abordant l'engagement des bénévoles, des portraits des ambassadeurs.drices, ainsi que témoignages vidéos d'utilisateurs des services, qui ont été diffusés sur dix semaines de campagne, dans quatre réseaux sociaux. Il est possible d'estimer à plus de 370 000 le nombre de personnes touchées par cette campagne sur les médias sociaux. Pour compléter cette campagne, trois communiqués de presse ont été diffusés et ont donné lieu à quinze publications dans les médias sur cette levée de fonds.

L'équipe tient également à remercier sincèrement les porte-parole pour cette campagne, qui se sont livrés de façon authentique dans leurs témoignages : Jean-Marie Lapointe, Jocelyne Cazin, Nicolas Duvernois, Alexandre Goyette, Hugo Meunier, Marilyn Bastien, Véronique Bannon, Rafaëlle Roy et PO Beaudoin. Un million de fois " MERCI " à nos principaux commanditaires, mécènes, ambassadeurs, participants et à tous les collaborateurs.trices qui ont rendu cet événement possible.

**Un million de fois MERCI aux principaux.ales commanditaires, mécènes, ambassadeurs.drices, participants.es et à tous.les les collaborateurs.trices qui ont rendu cet événement possible.**



## Partenaire principal



## Partenaires lounge VIP



## Partenaires OR





### Partenaires ARGENT



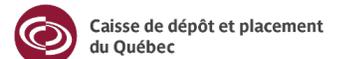
### Partenaires BRONZE



### Partenaires activation



### Grands mécènes



Guy Leclerc  
George Schindler  
Rémi Marcoux  
André Imbeau

# Le coeur de SAM



## Conseil d'administration

### **Mathieu Bélanger**

*Président*

PDG, Parkour3

Président du comité de gouvernance

### **Claudine Pelletier**

*Vice-présidente*

Directrice adjointe, Collège St-Jean-Vianney

### **Marie-Pascale Fontaine Dulude**

*Trésorière*

Contrôleuse, Les entreprises Amilia inc.

Présidente du comité audit

### **Annie Gagné**

*Administratrice*

Chef de production, Radio-Canada

### **Jonathan Giguère**

*Administrateur*

Directeur adjoint, Services à la vie étudiante, UQÀM

Président du comité des ressources humaines

### **François-Nicolas Landry**

*Administrateur*

Étudiant au D.E.S.S. en comptabilité professionnelle

### **Guy Leclerc**

*Administrateur*

Cardiologue, CHUM

Président du comité philanthropique

### **Élise Morissette**

*Secrétaire*

Avocate, Morissette Maranda

### **Gabrielle Brochu**

*Administratrice*

Avocate associée, Langlois avocats, S.E.N.C.R.L.

### **Céline Sage**

*Administratrice*

CRHA, MIP In.

Vice présidente, Ressources humaines

### **Hélène Vézina**

*Administratrice*

Directrice des communications, Tourisme Laval

## Grands travaux du CA

Le CA s'est réuni à dix reprises en séance régulière et à trois reprises en séance virtuelle.

Les principaux grands travaux du CA en 2019-2020 ont été :

### **Gouvernance**

- Développer une vision commune;
- Suivre une formation sur la gouvernance en OBNL et commencer un audit sur la gouvernance;
- Utiliser des technologies de l'information et de la communication pour l'accès à la documentation du CA.

### **Plan d'action triennal**

- Assurer un suivi de ce plan de manière régulière à l'aide d'un tableau de bord et actualiser le plan triennal, notamment les actions stratégiques, les indicateurs et les mesures d'effets et d'impact.

### **Présidence de Tombent les masques 2020**

- Développer une culture événementielle afin d'assurer le succès de cette soirée-bénéfice.

### **Gestion des risques**

- Établir la liste complète des risques et les mesures d'atténuation, et déterminer des actions spécifiques pour les risques élevés et excessifs en termes de probabilités et d'impact.

### **Mise à niveau technologique**

- Identifier des actions permettant la sécurisation des opérations et des services

### **Soutien des efforts de représentation gouvernementale du positionnement de SAM à titre d'expert reconnu par les décideurs publics**

### **Rénovations de l'immeuble**

- Mettre à jour et prioriser les travaux d'entretien de l'immeuble

# L'équipe

## Direction générale

**Luc Vallerand**  
Directeur général

## Philanthropie et communications

**Juliette Jannin**  
Coordonnatrice à la philanthropie, communications, marketing et événements

**Sophie-Charlotte Dubé-Moreau**  
Chargée de projets à la philanthropie, communications, marketing et événements

**Paule Doua** (départ septembre 2019)

## Service à la clientèle

**James Zhang**  
Responsable clinique

**Anne-Sophie Brasseur**  
Responsable d'équipe

**Anne-Marie Codaire**  
Responsable des services à la clientèle

**Isabelle Bélanger**  
Intervenante au service aux personnes suicidaires et formatrice sentinelle

**Jean-Claude Daoust**  
Intervenant responsable des services aux personnes endeuillées

**Jonathan Mac Arthur**  
Intervenant au service aux proches et à l'entourage

**Laurence Mondou-Labbé**  
Chargée de projets à l'intervention et CSC

## Finance et administration

**Yadviga Novik**  
Responsable des finances

**Jolyane Molaison**  
Adjointe à la direction

**Florence Claveau** (départ mai 2019)  
Adjointe administrative

**Susana Machado**  
Adjointe administrative et adjointe à la formation

**Alana La Rosa Dancoste**  
Gestionnaire de projets internes

## Équipe dédiée aux bénévoles

**Marc Pagé**  
Intervenant responsable de la formation et du recrutement des bénévoles

**Danielle Montmarquette**  
Agente de gestion des bénévoles et de l'horaire

## Service de formation

**Melissa Lutchman**  
Responsable du service de formation

**Gabriel Marcotte**  
Formateur-conseiller

**Daniel Benson** (départ avril 2019)  
Formateur-conseiller

**Gabriel-le Beaugard** (départ décembre 2019)  
Formateur-conseil

**Lydia Jones**  
Formatrice accréditée

**Marc Pagé**  
Formateur accrédité

## Équipe d'intervenants

**Kawssar Ajrouche**

**Élise Arsenault**

**Pascal Bahary**

**Simon Bouchard**

**Guillaume Boudrias**

**Iulia Cerniavschi**

**Marie-Jéléna Cyrise** (départ septembre 2019)

**Raymond Ducharme**

**Kira-Ann Dupuis-Bruemmer**

**Patricia Gagnon**

**Caroline Gagnon-Sayad**

**Lydia Jones**

**Élise Lachapelle** (départ septembre 2019)

**Camille Martin-Emond Benjamin**

**Nadeau**

**Emily Sylvester**

**Andréa Terriault**

## Stagiaires

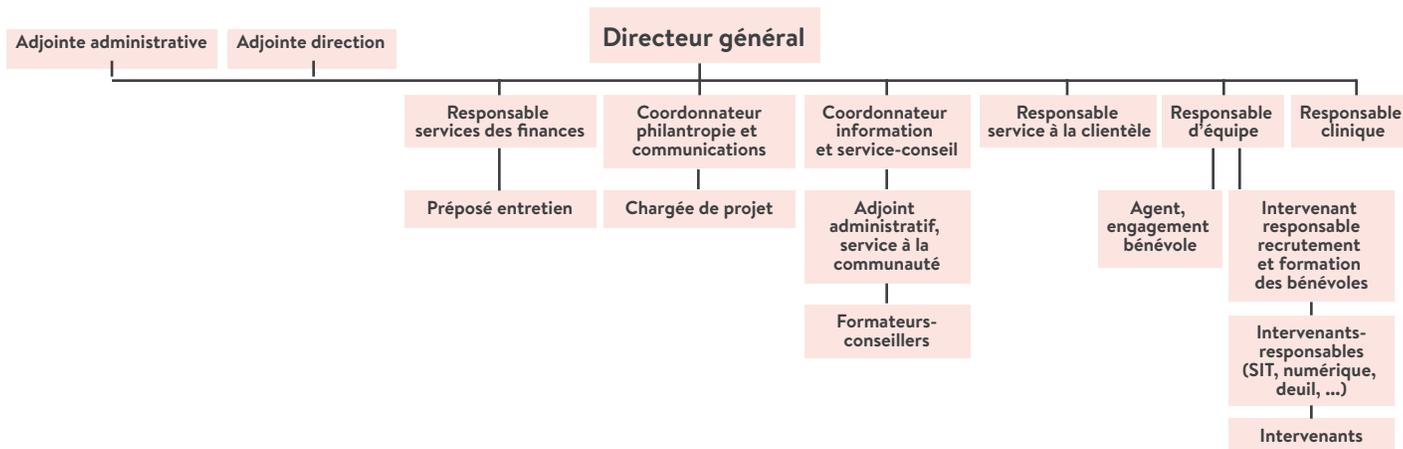
**Sam Lecavalier**  
Stagiaire en prévention du suicide

**Christian Aubry**  
Stagiaire en prévention du suicide

**Isis Cook**  
Stagiaire au service au deuil

## Entretien ménager et du bâtiment

**Sylvain Rotondo**  
Préposé à l'entretien



## Grands travaux de l'équipe

Cette année a débuté, pour le comité de gestion, sous le signe de l'apprentissage du « travailler ensemble » et de la consolidation d'équipe. Durant le premier trimestre d'activité, c'est la moitié des membres du comité qui se joignait à l'équipe pour la première fois ou avec de nouvelles responsabilités, aux prémices d'une structure organisationnelle remaniée en mars 2019.

En s'appuyant tant sur le plan triennal que sur les impératifs opérationnels, le comité s'est concentré sur le renforcement des processus opérationnels et de certains outils de gestion et de communication. Des efforts particuliers ont aussi été consacrés à l'intégration des nouvelles employées, en définissant avec une plus grande clarté leur mandat, à la définition des attentes et aux solutions offertes pour la mise en place d'un plan de développement personnel adapté. Les résultats de ces efforts sont déjà visibles par la plus grande rétention des intervenants.es salariés.es. Des outils de mesure de satisfaction au travail ont également été mis en place pour nourrir les réflexions du comité et accompagner le changement organisationnel dû à l'implantation rapide de plusieurs projets.

Parmi ces projets, celui de la stratégie d'intervention numérique a commencé en début d'année et son implantation s'est accélérée dans les derniers mois. Cette stratégie apportera des changements profonds dans les méthodes d'intervention et elle suscite un grand intérêt de la part de l'équipe, tout comme le projet pilote de la réponse francophone hors Québec.

Occupant une grande place opérationnelle et suivant un échéancier établi par les partenaires de SAM, certains projets de développement des services ont dû être remis à plus tard. C'est le cas du comité scientifique de validation de *la Grille d'estimation de la dangerosité au passage à l'acte suicidaire*, qui avait été définie comme un besoin de l'organisme afin d'actualiser son expertise. Cependant, dans un contexte sociopolitique caractérisé par l'arrivée d'une nouvelle stratégie nationale de prévention du suicide du MSSS, il était plus opportun de positionner SAM et sa *Grille d'estimation* dans ces réflexions stratégiques plutôt que de participer à la création d'un nouvel outil.

## Perspectives 2020-2021

### Les grands projets

Pour l'année 2020-2021, l'équipe planifiera avec soin les prochaines actions à prendre afin de demeurer une référence dans le domaine de la prévention du suicide et d'offrir des services novateurs, étant bien consciente que les changements occasionnés par la pandémie de COVID-19 auront un impact tant sur les revenus que sur l'organisation du travail interne et sur l'offre de service. La priorité sera ainsi donnée à la finalisation de la mise à niveau technologique, téléphonique comme informatique, et des outils de gestion, afin d'assurer l'intervention de crise téléphonique à la fois à distance, dans les bureaux et en télétravail, de façon à mobiliser une plus grande équipe. La gestion de projets structurés est aussi au cœur des priorités de 2020-2021, avec une définition claire des rôles et responsabilités de chacun.e.

Enfin, la gestion des ressources humaines restera un enjeu important, de même qu'un accompagnement spécifique en gestion du changement organisationnel, y compris un remaniement de la structure organisationnelle. L'équipe devra s'agrandir pour offrir une réponse adaptée aux nouveaux services d'intervention numérique et assurer un meilleur soutien et un meilleur encadrement de l'équipe, tout en consolidant les processus de gestion interne.

Actualisation  
du plan d'action

Mise à niveau  
technologique

Gestion de projets  
structurés

Gestion des  
ressources  
humaines

Gestion du  
changement



# Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement les membres de l'équipe, dont les efforts ont permis l'écriture de ce rapport, mais surtout, le recensement de tous les résultats et de toutes les informations concernant chacun des services qui constituent SAM. Sans leurs efforts, ceci n'aurait pas été possible.

Nous souhaitons également souligner leur ouverture et leur curiosité pour l'analyse des résultats des différents services ainsi que pour l'instauration graduelle d'une nouvelle culture d'analyse de résultats et de performance.

Nous remercions enfin particulièrement tous.tes les partenaires, mécènes et donateurs.trices qui, grâce à leur soutien inestimable, rendent les services de SAM accessibles gratuitement, 24 h/24, 7 j/7, aux Montréalais.es depuis 35 ans!

## Remerciements grands mécènes et bailleurs de fonds



**Centraide**  
du Grand Montréal

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'Île-de-Montréal

Québec

Fondation **ECHO** Foundation  
**ECHO**

**PayPal**  
Giving Fund



Fonds de  
bienfaisance  
des employés de  
Bombardier

## Conclusion de l'année 2019-2020

À la lecture de ce rapport, il est possible de constater que l'année 2019-2020 a été une année durant laquelle de nombreux projets se sont amorcés, projets qui prendront une forme plus concrète grâce à leur implantation au cours de la prochaine année. Le plan d'action triennal mis en place après plusieurs séances de réflexion en équipe et de concertation semble avoir été ambitieux dans ses attentes pour la première année. Ainsi, la direction générale parfois débordés par une gestion opérationnelle, le suivi et le développement de certaines actions n'ont pas été priorités, ce qui entraînera un suivi étroit de l'équipe pour l'atteinte des objectifs des deux prochaines années. Somme toute, le plan triennal a connu un avancement dans la norme de 31 % pour l'an un.

De plus, la segmentation des services de SAM en trois grands axes à l'aide des effets et des impacts apporte une nouvelle compréhension de chacun des services, ce qui permettra d'identifier de façon plus adéquate les besoins de ces services pour qu'ils atteignent leurs objectifs, mais surtout les besoins des utilisateurs.trices.

La rédaction de ce rapport pose également les premières bases d'un système d'évaluation qui devra s'ancre dans la culture organisationnelle de SAM dans les prochaines années. Un travail d'appropriation devra être fait par l'équipe pour qu'elle soit en mesure d'en maîtriser les indicateurs ainsi que les différents buts et objectifs fixés afin de travailler vers un but commun.

Cette nouvelle année promet de grands changements et améliorations pour l'organisation, qui doit continuer à innover et à rejoindre sa clientèle pour remplir sa mission de prévention et d'intervention.

L'équipe est outillée pour s'adapter à ces changements et nous sommes impatients de voir ce qu'elle accomplira au courant de cette nouvelle année!

**Merci de votre intérêt envers Suicide Action Montréal!**

## Crédits

### Équipe de rédaction

**Sophie-Charlotte Dubé-Moreau**  
Suicide Action Montréal

**Claire Ouellette**  
Expression Organisation inc.

**Juliette Jannin**  
Suicide Action Montréal

### Révision des textes

**Amélie Hamel M.A.**  
Révisseuse agréée, Page Suivante

### Graphisme

**Benjamin Smith**  
Directeur artistique, Trois, quat' studio créatif

### Photos

**Jean-François Galipeau**





**1.866.APPELLE**

1.866.3553

**Ligne de prévention 24h / 7j**



### **Administration**

Entre 9 h 30 et 17 h

**Téléphone :** 514 723-3594, poste 221

**Télécopieur :** 514 723-3605

**Courriel :** [info@suicideactionmontreal.qc.ca](mailto:info@suicideactionmontreal.qc.ca)



[/SuicideActionMontreal](#)



[@SuicideMtl](#)



[@suicideactionmontreal](#)



[/suicideactionmontreal](#)