



RAPPORT ANNUEL

2020-2021



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

11

Membership

12

Vie associative

12

Bénévoles

13

Les services de Suicide
Action Montréal

25

Concertations,
partenariats et
alliances stratégiques

27

La philanthropie et
les communications

29

Communications
et réseaux sociaux

30

Tombent les masques

31

Le coeur de SAM

34

Perspectives
2021-2022

34

Remerciements

35

Conclusion

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 un pivot de cette initiative. SAM offre une réponse téléphonique et un soutien à la population du grand Montréal, et ce, 24 heures par jour, 7 jours par semaine ! Depuis quelques mois SAM offre également une réponse francophone 24h/24, 7j/7 au reste du Canada en plus d'offrir un service d'intervention numérique en collaboration avec deux autres CPS à travers le Québec.

Mission

Suicide Action Montréal a pour mission de prévenir le suicide et ses graves impacts en offrant des services de qualité aux personnes suicidaires, à leur entourage et aux intervenantes et intervenants 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 et souhaite être un acteur de santé publique qui évolue dans un écosystème en pleine évolution.

L'engagement de nos employées et employés et de nos bénévoles s'inscrit dans une démarche continue d'adaptation de nos services pour répondre à l'évolution des besoins de la population et des connaissances scientifiques en matière de prévention du suicide. Le vieillissement de la population, les mouvements migratoires ainsi que le développement accéléré des technologies de l'information sont des tendances lourdes dans la société québécoise. Elles sont susceptibles dans les prochaines années d'influencer de manière significative les besoins à satisfaire et la façon d'y répondre.

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 :

670 338

interventions
téléphoniques

3 825

bénévoles
formés

12 187

formations offertes
à différents publics

28 830

intervenantes et intervenants
au Québec ont reçu
une formation de SAM



Valeurs

Les valeurs de SAM s'incarnent dans son savoir-être et son savoir-faire, autant auprès des utilisatrices et utilisateurs de services que de ses partenaires. Elles évoquent un fort potentiel d'engagement et de mobilisation, donnent un sens au travail de ses employées, employés 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 SAM de protéger cet espoir et d'offrir à chacune et chacun 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 son conseil d'administration.

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 intervenantes et intervenants 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

Au cours de l'année 2020-2021, les administratrices et administrateurs du conseil d'administration et moi-même avons pris à cœur le plan d'action triennal, le suivi des activités servant à accomplir les orientations stratégiques, la gestion des risques, la gouvernance ainsi que toutes les autres actions philanthropiques de SAM. Ces actions s'inscrivent dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle suicidaire, à leur entourage, aux endeuillées et endeuillés et aux partenaires, mais également au positionnement de SAM en tant qu'organisation innovatrice en prévention du suicide. Arrivant à la dernière année du plan d'action triennal, il est souhaité que le conseil d'administration entreprenne un exercice rigoureux afin d'élaborer stratégiquement la nouvelle planification triennale de 2022 à 2025 au courant de la prochaine année en consultation avec la direction générale.

Plus que jamais, l'importance d'aider les personnes en détresse à placer l'organisation en tant qu'acteur essentiel. SAM a su s'adapter à la situation et innover dans ses mesures d'intervention, de prévention et de communications afin de promouvoir ses services et ainsi remplir la mission de prévention du suicide dans la grande région de Montréal. La lumière mise sur l'importance d'une bonne santé mentale durant la pandémie a permis à plusieurs organisations offrant un service essentiel d'avoir une voix importante dans l'atteinte d'un consensus de société sur la place primordiale de la santé mentale. Cette voix a permis à SAM de se démarquer en tant qu'acteur essentiel et innovant parmi les services de crise à Montréal. L'organisation a pu se joindre au mouvement important de la gestion des effets et des impacts de la pandémie sur la santé mentale de notre communauté. C'est grâce à nos intervenantes et intervenants que nous avons été en mesure de faire entendre la voix de ceux qui en ont le plus besoin tout en faisant face à la crise.

Une fois de plus, SAM a su se démarquer sur la scène philanthropique durant une période incertaine où l'univers philanthropique était en grand changement. La permanence de SAM, nos ambassadeurs et le comité philanthropique a vu cette situation comme un défi à surmonter. Leur détermination et leur résilience ont été en mesure de garantir le succès de la campagne Tombent les masques (TLM) encore cette année malgré le contexte de la pandémie.

Je tiens également à remercier l'équipe d'intervention de SAM d'avoir fait preuve d'autant d'adaptation tout au long de l'année. Afin de répondre à l'augmentation de la détresse à Montréal et au grand virage numérique apporté par la pandémie, ils ont su faire face à une multitude de nouveaux projets, non seulement en rendant possible le service d'intervention numérique, une pratique



« **C'est grâce à nos intervenantes et intervenants que nous avons été en mesure de faire entendre la voix de ceux qui en ont le plus besoin tout en faisant face à la crise.** »

d'intervention de crise suicidaire innovante sur le plan clinique, mais également en accueillant le service de crise canadien comme service à part entière.

En terminant, étant à mon deuxième et dernier mandat, il est venu le temps pour moi de passer le flambeau à un conseil d'administration fort, impliqué et dévoué. Ce fût un plaisir de collaborer avec des gens de talents aussi déterminés à faire grandir un organisme si important pour la communauté. Je pars en toute tranquillité et confiance en soulignant la collaboration exemplaire de mes collègues qui ont siégés à mes côtés durant mon mandat. Elles et ils sauront continuer de faire de SAM une organisation importante et essentielle dans la communauté montréalaise.

Mathieu Bélanger, président

Mot du directeur général

L'année 2020-2021 a été une année remplie de changements et d'adaptation pour toute notre équipe. Avec l'augmentation de la demande de nos services causée par le contexte de la pandémie, est venu s'ajouter l'agrandissement de notre équipe par l'embauche de plusieurs nouvelles intervenantes et nouveaux intervenants. L'adaptation et le développement organisationnel entamés au début de l'année 2020 se sont poursuivis tout au long de l'année afin de faire face au grand besoin d'intégration des nouvelles employées, nouveaux employés et bénévoles et d'entamer la dernière année de notre plan d'action triennal.

L'organisme a gagné en notoriété et en crédibilité avec l'intégration officielle d'un nouveau service d'intervention numérique élaboré conjointement avec deux CPS ainsi que l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS). Avec l'expertise des différents responsables cliniques, le service numérique a officiellement été lancé, d'abord en accessibilité restreinte afin de confirmer le cadre clinique, puis en mode 24h/24, 7j/7 à la fin de l'année financière. Ce service a grandement aidé SAM à répondre à l'augmentation de la détresse apportée par le contexte de la pandémie. Aussi, SAM a poursuivi ses échanges avec les représentantes et représentants du Service canadien de prévention du suicide (SCPS) afin de conclure une entente de service et un déploiement de l'intervention téléphonique de crise suicidaire auprès des francophones hors Québec. Ce déploiement pancanadien permet à SAM de consolider son expertise en prévention du suicide auprès des partenaires du réseau canadien du SCPS. Ainsi, depuis la mi-mars 2021 le service d'intervention téléphonique est offert 24h/24, 7j/7, sur l'ensemble du territoire canadien desservi par le SCPS.

Tout au long de la crise sanitaire, SAM a pu compter sur le soutien de plusieurs donatrices et donateurs importants, et a également eu la chance de se voir octroyer plusieurs subventions provenant de fonds d'urgence disponibles en santé mentale notamment ceux de Centraide, de la Fondation du Grand Montréal, du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et celui du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Ceci a permis à l'organisation d'envisager son futur à travers la crise de manière plus paisible, et surtout de continuer à offrir une réponse de qualité, d'assurer l'accessibilité à nos services et d'offrir un soutien à toutes les Montréalaises et tous les Montréalais dans le besoin.

Parmi les efforts déployés pour assurer l'accessibilité à nos services durant la pandémie et assurer la sécurité de nos employées, employés et bénévoles, un important virage informatique a été entrepris, et la numérisation de tous les dossiers d'intervention a été faite au courant de 2020-2021 afin de permettre que certains services soient offerts à distance par nos intervenantes et intervenants. Ceci nous a permis de rendre



« **L'organisme a gagné en notoriété et en crédibilité avec l'intégration officielle d'un nouveau service d'intervention numérique élaboré conjointement avec deux CPS ainsi que l'Association québécoise de prévention du suicide (AQPS).** »

le suivi des interventions plus facile et faisable à distance, mais surtout de garantir la sécurité de toutes et tous afin d'assurer la pérennité de nos différents services.

Je tiens, de tout cœur, à remercier l'ensemble de l'équipe, ainsi que les membres du conseil d'administration, qui ont fait preuve d'engagement, de résilience et surtout d'adaptation durant la pandémie. Sans elles et eux, nous n'aurions pas pu répondre à la demande grandissante des gens en détresse ou en situation de grande vulnérabilité psychologique. Je les remercie également d'avoir été en mesure de porter la mission et la vision de l'organisme dans les temps incertains que nous avons toutes et tous vécus.

C'est par son expertise, son professionnalisme et son équipe engagée que SAM a su relever tous les défis de l'année 2020-2021 et a pu se démarquer avec brio dans la sphère des services essentiels et prioritaires pour la population de Montréal en santé mentale ainsi que sur le plan philanthropique.

Luc Vallerand, directeur général

L'année en un coup d'oeil

Renouvellement du bassin de bénévoles

En début de pandémie, SAM a perdu un nombre considérable de bénévoles. Pour des raisons diverses, les bénévoles ont retiré temporairement leur implication afin d'elles-mêmes et eux-mêmes se permettre de s'adapter au contexte de la pandémie. Devant cette diminution importante de 70 %, SAM a dû agir rapidement afin de renouveler son bassin de bénévoles pour être en mesure de continuer à assurer l'accessibilité de ses services. Qui dit nouvelles et nouveaux bénévoles, dit également processus de formation et d'intégration important. Des formations en ligne ont été développées afin d'être en mesure de donner les premières formations de bases à distance aux nouvelles et nouveaux bénévoles. De plus, un important processus d'intégration hybride a été mis en place afin de respecter les mesures sanitaires tout en accueillant ces bénévoles. En fin d'année 2020-2021, SAM est heureux de pouvoir compter sur ces 130 nouvelles et nouveaux bénévoles qui se sont joints à l'équipe pour assurer l'accessibilité de son service essentiel.

Intégration de nouvelles et nouveaux membres dans l'équipe

Avec l'augmentation de la demande de services et le lancement de deux nouveaux services, SAM s'est vu devoir recruter de nouvelles et nouveaux membres. L'embauche d'intervenantes et d'intervenants a été faite dans le but de répondre à l'augmentation importante des demandes, mais également afin de venir en aide aux employées et employés ayant fait face à la première vague de la pandémie, qui est venue avec une augmentation considérable de la détresse dans la population générale. L'équipe d'intervention est rapidement passée de 21 à 37 intervenantes et intervenants tous services confondus.

Service numérique

Lors du début de l'année 2020, SAM a annoncé faire partie d'un effort conjoint avec le CPS de Chicoutimi, le CPS de Québec, l'AQPS et le MSSS pour élaborer une technologie et un cadre d'intervention numérique adéquats. L'équipe s'étant largement investie dans le développement du cadre clinique d'intervention, c'est au courant de l'année 2020-2021 que SAM a lancé, en accès restreint le premier service d'intervention numérique en prévention du suicide au Québec. C'est donc depuis avril dernier que SAM offre un service du mercredi au dimanche à l'ensemble de la population québécoise. Ce service est disponible 24h/24, 7j/7, depuis le début du mois d'avril 2021.

Numérisation des fiches d'intervention

De pair avec la migration technologique entamée l'an dernier, SAM a procédé à la numérisation complète des dossiers d'intervention afin de centraliser et d'uniformiser les plans d'intervention. Cette numérisation permet non seulement d'avoir toutes les informations des utilisatrices et utilisateurs de service au même endroit, mais permet également d'avoir l'historique des appelantes et appelants lors d'une intervention, les plans d'intervention en cours ainsi que la possibilité de tirer des conclusions statistiques sur l'atteinte de notre public cible et de la représentation de nos utilisatrices et utilisateurs de service.

Augmentation de la détresse

L'année 2020-2021 n'a pas été sans défis. Les intervenantes et intervenants ont dû faire face à un contexte d'intervention en continu changement devant l'arrivée de nouveaux projets, mais également face aux changements incessants apportés par les mesures sanitaires. En plus d'affronter personnellement cette crise, les membres de l'équipe ont été en mesure de soutenir tous les services de l'organisation et d'offrir une excellente accessibilité à ces derniers. La pandémie a eu un effet d'exacerbation sur la détresse de la population montréalaise. Il a été possible de l'observer de manière contextuelle dans la salle d'intervention, mais aussi plus concrètement dans les différentes statistiques. C'est une augmentation moyenne de 10 % d'appels entrants par mois qui a été enregistrée à SAM.



Plan d'action annuel

Le plan d'action annuel 2020-2021 est issu d'une démarche d'annualisation du plan d'action triennal 2019-2022. SAM s'est servi de ce plan d'action comme outil de travail pour orienter les actions et les décisions qui ont été engagées tout au long de 2020-2021. Toujours guidé par les cinq grandes orientations de ce plan, SAM a pu développer ses services et partenariats afin d'implanter davantage ses actions stratégiques. Dans ce contexte et sur une base annuelle, l'organisation est en mesure d'évaluer sa performance à l'aide d'échéancier et de critères de complétion, afin de déterminer les actions stratégiques complétées et celles qui sont encore en cours. SAM étant agile dans son style de gestion, se doit d'être à l'écoute de son équipe, des capacités de l'organisme, mais également des capacités du milieu de la prévention du suicide. C'est pourquoi quelques actions peuvent avoir été déplacées d'une année à l'autre pour permettre une meilleure adaptation et intégration de ces actions.

Le plan d'action annuel 2020-2021 de SAM est implanté à 61 %.

Orientations et objectifs stratégiques 2020-2021

Orientation 1

La première orientation, **Positionnement de Suicide Action Montréal comme chef de file/expert de la prévention**, et ses trois objectifs entrepris cette année sont implantés à 44 %. Ce sont les travaux entourant le développement des contenus novateurs et des approches cliniques spécialisées ainsi que l'accroissement de la crédibilité de SAM en matière d'expertise clinique qui ont été le plus avancés cette année. Par exemple, le parcours d'intégration professionnel a été adapté afin de décloisonner les services d'intervention et de permettre une unicité à travers les pratiques d'intervention. Par ailleurs, la consolidation des partenariats actuels et le développement de nouvelles alliances n'ont pas connu de grandes avancées et devront être poursuivis au courant de la prochaine année.

Orientation 2

La deuxième orientation, **Réseau des bénévoles et membership**, et ses deux objectifs stratégiques sont implantés à 38 %. Cette année, SAM a été en mesure de diversifier son bassin de bénévoles à la suite de la baisse d'effectifs de 70 % apportée par le contexte de la pandémie. Plus de 130 bénévoles ont reçu une formation et ont intégré l'équipe d'intervention. Ces efforts soutenus ont facilité le recrutement et la formation de nouveaux effectifs. Bien que la valorisation du bénévolat dans l'organisation ait connu beaucoup d'avancement avec une implantation de 75 %, le travail sur le *membership* n'a pas été entamé cette année. Ayant d'autres préoccupations en lien avec les changements apportés dans l'organisation par le contexte de la pandémie, la permanence et le conseil d'administration ont décidé de mettre ce projet sur pause afin de concentrer les ressources sur des besoins plus urgents. Les travaux pour valoriser le contexte associatif à l'interne et la dynamisation de la vie associative seront repris au courant de l'année 2021-2022 si les ressources le permettent.



Orientation 3

La troisième orientation, **Cadre technologique**, et ses deux objectifs stratégiques sont implantés à 97 %. Avec le contexte de la pandémie, qui a poussé l'organisation à accélérer les travaux technologiques et la migration complète des données de tous les services, cette orientation a connu de grands avancements. SAM est confiant qu'il pourra clore très rapidement cette orientation dès le début de l'année 2021-2022. Le projet de mise à niveau technologique et l'intégration d'une solution informatique de gestion opérationnelle sont respectivement implantés à 95 % et 99 %. Quelques ajouts au courant de l'année ont eu lieu afin de mieux répondre aux différents besoins et d'optimiser ces deux projets ce qui explique pourquoi cette orientation n'est pas achevée en fin d'année financière.

Orientation 4

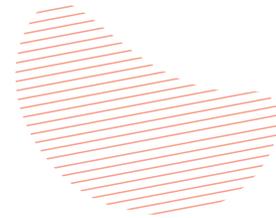
La quatrième orientation, **Sources de revenus**, et son objectif stratégique sont implantés à 85 %. Cette orientation ayant pour objectif de rechercher des contrats de service, de consolider la structure philanthropique de SAM et de concevoir un plan d'affaires pour l'offre de services externes a connu plusieurs avancements. C'est grâce à de grands efforts de la part de l'équipe que la direction de l'organisation est sur le point de clore une entente à long terme avec les services canadiens de crise pour la réponse francophone canadienne. On peut également compter parmi les différentes ententes celle entre l'AQPS et SAM pour le service de réponses numériques au Québec. De plus, la résilience de l'équipe de philanthropie a permis cette année de positionner, une fois de plus, SAM comme un joueur important dans l'environnement de la philanthropie à Montréal. Plusieurs efforts ont été mis à reconstruire des bases solides pour la sollicitation de donatrices et donateurs, ainsi que l'intégration de projets phares dans le plan d'action déposé en septembre 2020. Avec tous ces avancements, quelques efforts restent à faire au niveau de la conception du plan d'affaires étant donné que les différents services ont dû tout premièrement s'adapter au nouveau contexte d'intervention et de formation avant de réfléchir à de nouvelles offres de services. Ce plan d'affaires sera peaufiné au courant de l'année 2021-2022 conjointement avec la direction générale et la direction de la formation.

Orientation 5

La cinquième orientation, **La gouvernance et la gestion générale de SAM**, et ses objectifs stratégiques sont implantés à 75 %. Les travaux entrepris durant l'année 2020-2021 ont été d'outiller la gouvernance dans une perspective de performance et d'éthique ainsi que d'assurer une gestion performante de l'organisation. Bien que la mise en place d'une stratégie de gestion des risques excessifs ait été faite au courant de l'année, l'organisation s'est plutôt concentrée sur les risques technologiques. Un travail de gestion des autres risques importants devra se poursuivre au courant de l'année 2021-2022 afin que SAM soit en mesure de soumettre un plan de gestion de risques efficace à la fin de la prochaine année.

Cette année le conseil d'administration et ses membres se sont dotés d'une pratique par profil de compétences afin de pouvoir composer un conseil diversifié avec des membres ayant des compétences et connaissances complémentaires. Le conseil a également adopté une résolution afin d'encourager les personnes provenant de groupes minoritaires comme les femmes, les personnes autochtones, les personnes ayant un handicap ou provenant de minorités visibles à poser leur candidature pour faire partie des administrateurs. De plus, la rédaction d'un plan pour la gestion des ressources humaines de l'organisation a été entamée au courant de l'année 2020-2021. L'organisation ayant connu une croissance très rapide et soudaine n'a pas été en mesure de terminer ces travaux, mais a pu établir les grandes lignes de bon fonctionnement et d'intégration des nouvelles employées et nouveaux employés à l'interne. Un plan plus officiel sera achevé au courant de l'année 2021-2022, avec l'entrée en fonction d'un nouveau poste de direction des ressources humaines. Ce plan fera état, entre autres, de la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle développée au courant de 2020-2021, ainsi que de l'exercice de comparaison salariale. Cette nouvelle ressource permettra d'aider la direction et l'organisation à avoir une structure de ressources humaines à l'image de la grandeur qu'a prise l'organisation.

Membership



Les membres d'un organisme doivent être représentatifs de la clientèle qu'il dessert, et former une communauté inclusive et mobilisatrice. Elles et ils doivent également compter dans leurs rangs des partenaires importants pour le développement de l'offre de services, et permettre un enrichissement des pratiques et de l'expertise. La révision des politiques de *membership* et des catégories des membres était un projet pour l'année 2020-2021. Malheureusement, la permanence de l'organisation et le conseil d'administration ont dû se pencher sur d'autres projets afin de faire face au contexte de la pandémie. Ce projet sera repris cette année conjointement avec le conseil d'administration afin de recommander une nouvelle catégorisation des membres de SAM. Voici les catégories de membres à ce jour.

Membres bénévoles

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.

Membres corporatifs

Les membres corporatifs sont des organismes publics ou parapublics, ou encore des organismes à but non lucratif, qui peuvent assister aux assemblées générales et obtenir une voix lors de celles-ci, par la représentation d'une personne désignée au moyen d'une résolution.

Membres employées et employés

Les membres employées et employés sont celles et ceux de SAM. On compte près de 60 membres de ce type pour l'année 2020-2021. Ce type de membre a une voix et un droit de vote lors des assemblées générales sur les points pour lesquels elles ou ils n'ont pas d'intérêt personnel ou pécuniaire.

Membres individuelles et individuels

Les membres individuelles et individuels sont toute personne ayant payé une cotisation de membres lors de l'assemblée générale. Ces membres ont également une voix lors des assemblées générales.

Membres honoraires

Les membres honoraires sont des membres qui sont nommés par SAM à la suite des services qu'elles ou ils ont 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 madame Janine Boumandil, Monsieur Brian Mishara et monsieur Pierre Karl Péladeau. Trois membres ayant contribué de manière substantielle au développement de la mission, de l'expertise et des objectifs de l'organisation.

Assemblée générale 2019-2020

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 2020, le quorum était atteint avec la présence de vingt membres, toutes catégories confondues. C'est en présence de quarante-deux membres et dix candidates pressenties et candidats pressentis que s'est tenue l'assemblée.

Après vérification et confirmation du quorum, le procès-verbal de l'assemblée de 2021 a été adopté à l'unanimité. Par la suite, les états financiers et les recommandations de la firme d'audit financier APSV ont été présentés aux membres. Ont suivi la présentation du rapport du président, du rapport du directeur et du rapport d'activité de 2019-2020, la présentation des priorités annuelles 2020-2021 ainsi que la présentation du bilan intérimaire. Les prévisions budgétaires de 2020-2021 ont également été présentées aux membres, qui ont reconduit le mandat de la firme APSV pour l'audition 2020-2021 des états financiers de SAM.

Lors de cette assemblée, sept postes d'administratrices et administrateurs à mandats variables étaient vacants: quatre mandats réguliers d'une durée de trois ans, deux mandats réguliers d'une durée de deux ans, ainsi qu'un mandat régulier d'un an. Dix candidates et candidats ont déposé leur candidature pour un renouvellement de leur mandat ou un premier siège au conseil d'administration. Après présentation de chacune des candidatures, la distribution des bulletins de vote aux membres est faite virtuellement. Les sept postes vacants ont donc été pourvus.

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 employées et employés et les bénévoles de l'organisme.

Formations et ateliers

À SAM, une grande importance est apportée au développement des compétences. Afin de permettre à l'ensemble de l'équipe d'apprendre sur de nouveaux sujets ou problématiques, des midis-conférences ont eu lieu tout au long de l'année, rendant ces ateliers d'apprentissage accessible à toutes et tous. Parmi ces conférences, certaines ont traité de toxicomanie, de violence conjugale, de communication non violente, de l'identité de genre, etc.

Activités

Habituellement, un gala de bénévoles a lieu tous les mois de mai afin de les remercier pour leur implication à SAM. Malheureusement, encore cette année, le gala de bénévoles a été annulé en raison de la pandémie. Leur engagement a plutôt été souligné par des activités de remerciement ponctuelles.

Communications

Cette année, les moyens de communication entre les équipes, les bénévoles et les employées et employés ont été multiples. Le virage technologique entrepris par l'organisation a facilité la communication entre les membres malgré le travail à distance pour certaines et certains d'entre elles et eux. C'est par un canal de communication instantané, un bulletin de nouvelles mensuel et des occasions plus ludiques que les membres ont pu rester en communication malgré la distance et l'agrandissement de l'équipe. De plus, plusieurs rendez-vous informels ont été proposés tels que des cinq à sept virtuels, des sessions de cuisine à distance et des activités saisonnières thématiques.

« **La nature de l'intervention c'est un dialogue en toute confidentialité, donc c'est pour cela que la personne peut nous partager toute sa détresse, et la première chose qui est la plus importante est de l'accueillir dans cette détresse.** »

- Alex, bénévole

Bénévoles

Chez SAM, et ce, depuis 36 ans, la force de l'intervention est constituée par le lien privilégié qui existe entre les intervenantes et intervenants et les bénévoles, qui travaillent en continuelle collaboration. Cette année a été une année plus éprouvante pour elles et eux, plusieurs ayant remis en question leur implication pour être en mesure de faire face plus sereinement à la pandémie. Certaines et certains des bénévoles se sont désistés, ce qui a provoqué la perte de plus de 70 % des bénévoles, et d'autres se sont ajoutés à l'équipe afin d'aider SAM à reconstruire son bassin de bénévoles.

En 2020, SAM comptait 128 bénévoles actifs qui répondaient présent à un grand nombre d'appels et qui œuvraient dans tous les services de SAM, dont 18 qui sont devenus employées et employés de SAM. Des humains dévoués, engagés, qualifiés et remplis de bonté. Grâce à elles et eux, nous avons pu répondre à la hausse d'appels et à la forte demande en prévention et en intervention du suicide sur l'île de Montréal. Cette année, le service a reçu 293 offres de bénévoles, soit une hausse de 32 % (222 en 2019-2020), malgré un arrêt de trois mois du service de formation aux bénévoles.

Nos bénévoles sont encadrés par l'équipe des bénévoles et de son intervenant responsable. Elles et ils sont soutenus et écoutés tout au long de leur processus de formation ainsi que lors des interventions. Chez SAM, le bien-être de nos bénévoles, intervenantes et intervenants est une priorité au quotidien.

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

Au cours de l'année 2020-2021, les bénévoles ont effectué pas moins de 9 711,5 heures d'intervention, tous services confondus. Cela représente près de 10 583 interventions par 184 bénévoles différents effectuées au courant de l'année.

Les intervenantes et intervenants, faisant un travail de supervision et d'accompagnement à l'intervention, encadrent une équipe bénévole hors du commun à SAM! Sans elles et eux, l'accessibilité des services ne pourrait pas être la même.

Nombre de bénévoles par service

108	8	6	
Service d'intervention téléphonique	Service aux personnes endeuillées par suicide	Service à l'entourage	
3	4	11	10
Rencontre d'information	Service de sélection	Formation en ligne	Formation de base

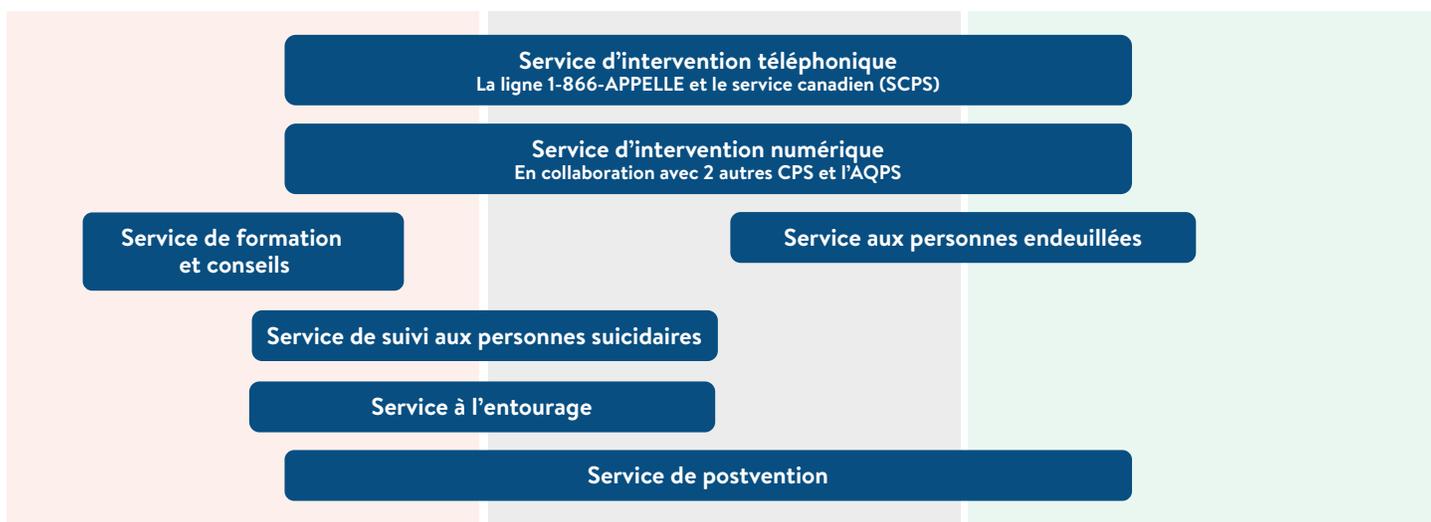
Les services de Suicide Action Montréal: L'univers de l'intervention sous 3 grands axes

Suicide Action Montréal 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 le 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, c'est par cette porte d'entrée qu'arrivent toutes les demandes d'aide. Ces demandes sont ensuite réparties à chacun des services selon les différents besoins de la clientèle.

Prévention

Intervention

Postvention



L'axe de prévention réfère aux actions qui contribuent à prévenir le suicide tel que former l'équipe d'intervention qui travaille 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. Ce sont toutes les actions faites en amont qui aideront la communauté.



L'axe de l'intervention réfère aux mesures mises en place pour soutenir la clientèle vulnérable telle 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 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. Des actions concrètes sont essentielles lorsqu'un milieu professionnel, un milieu scolaire ou un milieu de vie est secoué par un suicide pour en réduire les impacts.

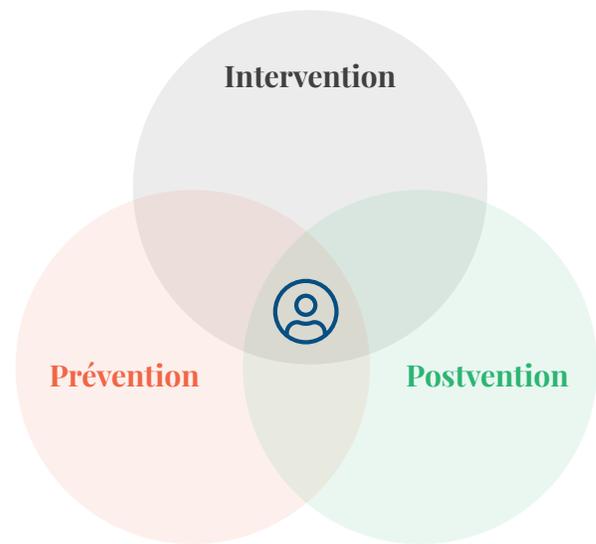
Intervention SAM considère comme une intervention le fait d'accueillir une demande d'aide ou d'offrir aux appelantes et appelants une aide personnalisée, d'évaluer cette demande selon la *Grille d'estimation de la dangerosité du passage à l'acte suicidaire*, et d'orienter la personne vers des solutions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

85,36%

des répondants au questionnaire de satisfaction sur nos services ont répondu qu'ils étaient D'accord ou Tout à fait d'accord qu'ils ont obtenu le soutien nécessaire à leur besoin.

La prévention du suicide et de ses impacts 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 bonnes pratiques reste un important fil conducteur qui guide les actions de l'organisme.

À l'aide de ces trois axes, il sera possible pour l'équipe de cerner davantage les différents effets et impacts des multiples services. Il est important de prendre en compte que bien que les actions d'interventions soient présentées ici en axes, ces axes travaillent en collaboration et en symbiose pour créer une approche holistique d'intervention auprès d'un individu en considérant sa globalité et en mettant l'être humain au centre des bonnes pratiques cliniques.



Service d'intervention téléphonique et numérique

Depuis 1984, l'intervention téléphonique était le seul service d'intervention immédiate disponible à SAM, et ainsi la seule porte d'entrée de toutes les demandes d'aide. En avril 2020, le service d'intervention numérique a été lancé en accessibilité restreinte, et c'est officiellement depuis la fin mars 2021 que le service est accessible 24h/24 et ce 7j/7. L'ajout de ce service rend l'intervention beaucoup plus complète et accessible en facilitant grandement la demande d'aide chez les jeunes et les gens pour qui parler à quelqu'un au téléphone constitue un obstacle. Ces deux services couvrent ainsi les trois axes d'action visés par SAM, soit la prévention, l'intervention et la postvention. Grâce à l'intégration de ce nouveau service, ce sont plus de 27 430 demandes d'intervention qui ont été reçues par SAM, tous services confondus.

Intervention téléphonique

Le service d'intervention téléphonique est la porte d'entrée de toutes les demandes d'aide. La ligne d'intervention reçoit donc des appels d'individus en détresse, d'individus qui s'inquiètent pour une ou un proche, ou encore qui ont perdu une ou un proche par suicide. Ce service est gratuit, confidentiel et disponible en tout temps sur toute l'île de Montréal. C'est une équipe de plus de 39 intervenantes et intervenants et de 180 bénévoles qui intervient chaque jour auprès des Montréalaises et Montréalais, garantissant ainsi l'accessibilité à ce service essentiel autant en français qu'en anglais.

De plus, depuis mars 2021, SAM offre officiellement la réponse francophone 24h/24, 7j/7, à travers le Canada. Cette réponse pancanadienne permet d'offrir à toutes les Canadiennes et tous les Canadiens la chance de recevoir un service d'intervention en prévention du suicide en français, peu importe leur lieu de résidence. Également, cette année a marqué la première année du virage technologique complet du service d'intervention. Les intervenantes et intervenants n'ont maintenant plus de rapports d'intervention papier à faire et travaillent uniquement via la nouvelle plateforme ASO, ce qui facilite la révision des interventions, le suivi des plans d'intervention et les collectes de données statistiques, mais surtout, cela permet de faire une partie du travail d'intervention à distance.

« Notre but premier est la prévention, mais on va surtout vraiment essayer de faire grandir l'espoir et faire grandir la partie de la personne qui veut vivre. »

- Lydia, Intervenante responsable du service d'intervention téléphonique

Objectifs du service téléphonique

L'objectif premier de ce service est d'offrir un soutien selon les différents besoins de la clientèle. On veut tout premièrement assurer la sécurité de la personne qui appelle en écoutant et en accueillant sa détresse. L'accompagnement de l'équipe d'intervention, guidée par les bonnes pratiques cliniques et l'approche orientée solutions (AOS), permet à ces personnes de retrouver l'espoir et de mettre en application leurs forces et leurs compétences pour tenter de diminuer leur ambivalence face au passage à l'acte. En mettant l'individu au centre du développement de ses bonnes pratiques cliniques, l'équipe de SAM s'assure de développer des protocoles d'intervention qui répondent aux besoins spécifiques des appelantes et appelants, mais permet surtout un cadre d'intervention flexible qui donne la liberté à l'équipe d'intervenir selon les besoins actuels de la clientèle. Il est important de se rappeler que les appelantes et appelants joignent SAM dans un moment de détresse, il est donc important de répondre à cet appel à l'aide et de ne pas invalider la détresse qu'elles ou ils vivent par un cadre d'intervention qui serait trop rigide.

Par ce service, l'équipe d'intervention fait également un travail de prévention majeur en identifiant les facteurs de protection et les facteurs de vulnérabilité qui entourent la personne en détresse. Ainsi, les appelantes et appelants sont amenés à identifier des pistes de solution qui leur sont propres afin de faire face à la situation actuelle, mais également pour les moments de détresse à venir.

Résultats 2020-2021

Ce sont plus de 21 149 interventions qui ont été effectuées sur la ligne téléphonique cette année. Ceci représente une **augmentation de 22 %** comparativement à 2019-2020. Cette augmentation peut être en partie expliquée par le contexte de la pandémie qui a fait en sorte que la détresse a augmenté considérablement. Cependant, nous pouvons également attribuer une légère partie de cette hausse aux efforts de promotion ciblés des services tout au long de l'année et aux différents efforts de représentation.

Le contexte de la pandémie a fait en sorte que la santé mentale a obtenu une tribune importante. Ceci a permis de faire la promotion du bien-être de la santé mentale, et a également contribué à déstigmatiser davantage la demande d'aide.

De plus, l'implantation de l'outil de spécification ASO des données statistiques a été effectuée au courant de l'année 2020-2021. Cette année, les données statistiques sur les appels et le profil des utilisatrices et utilisateurs du service sont de plus en plus spécifiques et représentatifs de la clientèle. Il est souhaité que d'ici la fin de 2022 l'outil soit complètement intégré dans les pratiques d'intervention.

Effets et impacts

L'approche systémique et l'AOS, associées à des stratégies de développement des compétences de l'individu, permettent aux appelantes et appelants 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. Conjointement avec l'intervenante ou l'intervenant, l'individu va donc miser sur ces forces et les moyens qu'elle ou il possède déjà, mais qui ne semblent pas être accessibles au moment de l'appel.

Une fois la situation de crise désamorcée, l'individu pourra être redirigé 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 toutes et tous de recevoir du soutien et de l'accompagnement de qualité, et ce, à toute heure.

Projets et perspectives

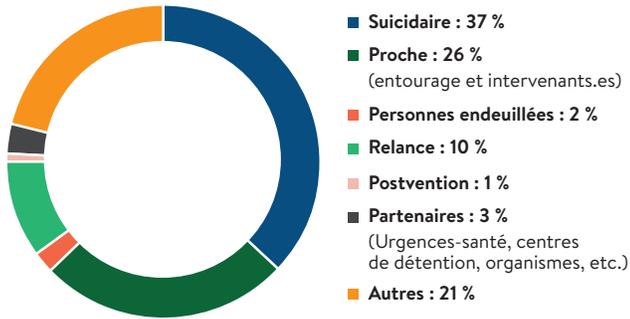
Cette année, le service d'intervention téléphonique a largement travaillé à l'assurance qualité des appels en offrant de la formation continue, du soutien clinique et de la rétroaction sur une base régulière à l'équipe d'intervention. Un guide de bonnes pratiques d'intervention et une mise à jour des documents de référence ont été faits parallèlement à la traduction de la nouvelle plateforme d'intervention, dans le but de toujours améliorer l'intervention et l'offre de services.

Pour l'année 2021-2022, ce service prévoit faire l'intégration de nouvelles et nouveaux membres à son équipe en développant un processus d'intégration clair accompagné de formations adaptées théoriques et pratiques. Également, dans le but de toujours maintenir un haut standard de qualité d'intervention, une mise à jour des acquis sera faite auprès des bénévoles qui sont présents depuis plusieurs années, afin d'assurer la compréhension et l'intégration des pratiques d'intervention actuelles. Il est également souhaité d'être en mesure de développer des formations continues pour les bonnes pratiques internes (approche AOS, directivité, aspects techniques, etc.) accompagnées d'un suivi régulier auprès des employées, employés et bénévoles.

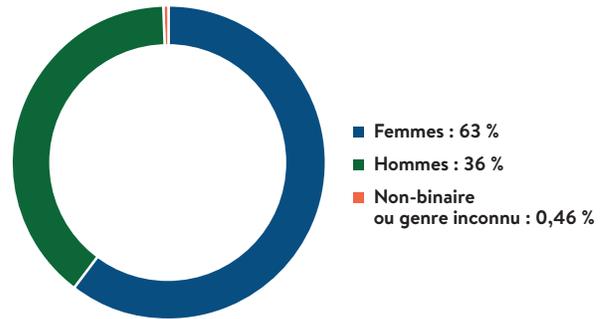
« **Mon ami voulait vous remercier d'avoir appelé le 911 pour lui. C'était désagréable sur le coup, mais il a réalisé beaucoup de choses une fois à l'hôpital. Il apprécie et a été capable d'aller chercher un suivi.** »

Représentation des appelantes et appelants au service d'intervention téléphonique

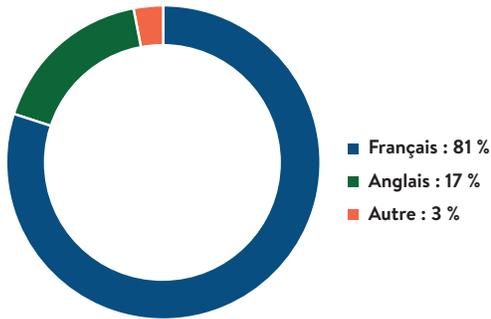
Répartition des appels



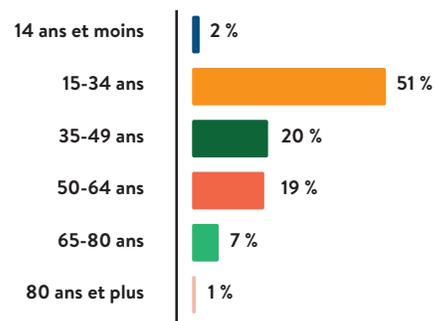
Genre des utilisatrices et utilisateurs du service



Langue des utilisatrices et utilisateurs du service



Tranches d'âge des utilisatrices et utilisateurs du service



Répartition des appels selon le moment de la journée



Service téléphonique pour la réponse canadienne

Le service canadien est un service faisant partie du service d'intervention téléphonique et qui permet à SAM d'offrir une réponse francophone à l'ensemble du territoire canadien. SAM est le seul CPS au Québec à offrir ce service présentement. Une entente de cinq ans a été signée en fin d'année 2020-2021 afin d'assurer ce partenariat et la réponse accessible en tout temps aux Canadiennes et Canadiens à l'extérieur du Québec. SAM a accueilli ce service en février 2020 pour sa première phase qui constituait en un projet pilote de plusieurs mois afin d'élaborer adéquatement la réponse et le cadre clinique de ce service et de procéder à la traduction du matériel d'intervention. Le projet pilote conclu avec succès, c'est en mars 2021 que le service a été lancé en accessibilité complète (24h/24, 7j/7)

Objectifs

Les objectifs de ce service sont les mêmes que ceux du service téléphonique, mais déployés sur l'ensemble de la francophonie du Canada. Vous pouvez donc vous référer aux objectifs mentionnés précédemment.

Effets et impacts

Par ce partenariat, SAM est en mesure d'offrir une réponse francophone à tous les individus vivant une situation de crise suicidaire, à leur entourage et aux individus vivant un deuil en raison du suicide. Le service étant pancanadien, ceci permet de rejoindre celles et ceux qui n'auraient pas été en mesure de recevoir un service de prévention du suicide dans la langue de leur choix. Un effet positif de ce service est l'accès à des services adéquats dans la langue de préférence des usagères et usagers, et ce, à travers tous les provinces et territoires canadiens.

Résultats 2020-2021

C'est un total de 1 070 interventions qui ont été effectuées au courant de l'année. Il est envisagé que le nombre d'interventions augmente considérablement avec l'implantation du service 24h/24, 7j/7.

Pour le moment, il n'est pas possible pour SAM de distinguer la nature des demandes lors des appels puisque le service à implantation complète n'existe pas depuis assez longtemps. Il est souhaité d'avoir ce genre d'information de la part de SCPS l'an prochain. On observe que ce sont majoritairement des appelantes et appelants âgés entre 13 ans et 64 ans qui utilisent les services canadiens d'intervention. La répartition des appelantes et appelants est pratiquement la même sur le plan du genre, que celles des utilisatrices et utilisateurs du service téléphonique.

Projets et perspectives 2021-2022

L'implantation de ce nouveau service a nécessité une période de formation et d'adaptation de l'équipe d'intervention. Les employées, employés et les bénévoles ont toutes et tous été formés à ce système d'intervention. Pour la prochaine année, il est souhaité d'assurer le maintien du service par téléphone et de faire progressivement l'ajout du service de messagerie texte national si les ressources le permettent. Au courant de l'année 2021-2022, des formations pour les employées et employés seront également développées pour ensuite être rendues accessibles aux bénévoles, afin d'assurer un développement des compétences d'intervention et un maintien des acquis en ce qui concerne le système d'intervention spécifique au service canadien. Des efforts de promotion du service en collaboration avec le SCPS seront également mis en place au courant de l'année pour cibler la francophonie sur le territoire canadien.

« Je remercie l'équipe de SAM et l'intervenant en question pour le travail accompli. Après l'appel de la police, je suis rentrée à l'hôpital, j'ai arrêté de boire et j'ai trouvé un emploi. Je suis très contente de ma situation actuelle. »



Crisis
Services
Canada

Services
de crises
du Canada

Intervention numérique

Le service numérique est un service complémentaire à la réponse téléphonique. Ce service a pour mission de prévenir le suicide au moyen des technologies numériques. À l'aide de ressources d'information et d'aide, il vise à aider les personnes ayant des pensées et des comportements suicidaires, qui s'inquiètent pour un proche ou qui sont endeuillées par suicide. Ce service est également disponible pour les intervenantes et intervenants qui travaillent auprès de clientèles vulnérables. La réponse numérique aide également SAM à rejoindre des populations plus difficilement joignables par les services téléphoniques, par exemple, les jeunes qui ont plus d'aisance à s'exprimer via clavardage ou encore les gens qui voient le dialogue par téléphone comme un frein à la demande d'aide. Ce service a été développé en collaboration avec le CPS de Chicoutimi, le CPS de Québec ainsi que l'AQPS. SAM est donc un des mandataires du service numérique québécois.

Objectif du service numérique

L'objectif du service numérique est d'offrir un soutien selon les différents besoins de la clientèle et, plus particulièrement, d'être en mesure de poursuivre l'objectif des différents centres de prévention du suicide en élargissant l'offre de services afin de rejoindre encore plus d'individus faisant partie de la population québécoise qui vivent des moments de détresse ou de vulnérabilité psychologique. Ce service vise donc à prévenir le suicide et ses graves impacts autant que le service téléphonique, mais via un nouveau médium.

Effets et impacts

Le service numérique est composé d'intervenantes et d'intervenants qui sont spécifiquement formés à intervenir en prévention du suicide par écrit. Ce type d'intervention exige une expertise bien à elle afin d'assurer les bonnes pratiques d'intervention et, surtout, afin que l'équipe d'intervention interprète bien les différents messages qu'elle reçoit. Ce service permettra donc à long terme d'avoir un impact considérable sur la population qui voyait un frein à faire une demande d'aide de vive voix ou à verbaliser la détresse ressentie. Suicide.ca offre donc un nouvel outil pour la demande d'aide comparativement à celui du téléphone.

Résultats 2020-2021

Étant à sa première année d'activité, le service d'intervention était disponible en accessibilité restreinte tout au long de l'année pour ensuite être disponible 24h/24h, 7j/7j à compter du mois d'avril 2021.

Ce sont donc 957 demandes d'aide qui ont été reçues entre le 10 octobre et le 31 mars par SAM*.

- **Suicidaire** : 842
- **Proches** : 94
- **Personnes endeuillées** : 19

Genres des utilisatrices et utilisateurs de service

- **Femme** : 660
- **Homme** : 153
- **Autre** : 144

Projets et perspectives

En 2020-2021, le projet principal de ce service était de finaliser le cadre clinique pour être en mesure de lancer le service numérique en accessibilité complète. SAM étant un des mandataires de la réponse numérique au Québec, il participe activement aux discussions et aux différents avancements de ce service. Aucun projet n'est annoncé par l'AQPS au moment de l'écriture de ce rapport d'activité.

Pour plus d'information sur le service, SAM vous invite à consulter le site Web Suicide.ca afin d'en apprendre davantage.

suicide.ca
aider • informer • prévenir

« **Je remercie l'intervenante et je veux lui dire à quel point son écoute a été précieuse. Tu as le cœur sur la main et j'ai été surprise par ton talent d'intervenante malgré ton jeune âge. J'apprécie et je vais utiliser les ressources que tu m'as recommandé. Bravo pour ton travail.** »

* Veuillez noter que toutes les statistiques nous sont fournies par l'AQPS et sont basées sur des moyennes. SAM n'est pas responsable de ces données.

Service de suivi aux personnes suicidaires

Lorsqu'une personne suicidaire appelle la ligne 1-866-APPELLE, l'intervenante ou l'intervenant 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 intervenantes et intervenants spécifiquement formés pour offrir ce type de suivi. Le service de suivi aux personnes suicidaires, aussi appelé service de relances, 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

Quelque temps après l'appel initial, l'équipe d'intervention rappelle la personne suicidaire de façon proactive et sans préavis après son premier appel, ou occasionnellement à la demande d'une ou d'un proche, d'organisations ou de personnes qui ont été formées comme sentinelles dans leur milieu. Cet appel de relance peut parfois susciter des réactions d'anxiété et de surprise pour la personne. Une fois la réaction stabilisée, il est possible d'accueillir et de rassurer la personne, et une intervention plus personnalisée peut se poursuivre. Les parties prenantes peuvent également renforcer le filet de sécurité en proposant du soutien pendant une période d'attente de suivi par une autre ressource, et favoriser les facteurs de protection pour la personne. Ainsi, le suivi devient une forme de sécurité qui peut alors, avec le consentement de la personne, conduire à des appels de suivi futur.

Cette année, ce service a pour but de former davantage d'intervenantes et d'intervenants afin d'augmenter la capacité de l'organisation à offrir ce service de suivi, et ainsi relancer plus de personnes suicidaires à haut risque. En 2020-2021, 16 intervenantes et intervenants ont contribué aux relances des personnes suicidaires. Le départ d'un pilier important du service de relance a déstabilisé temporairement l'équipe qui a dû se restructurer rapidement afin de continuer à assurer l'accessibilité du suivi. L'offre a donc été maintenue malgré ce défi et le contexte de pandémie.

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

Les personnes suicidaires à haut risque ayant déjà pris les mesures nécessaires dans leur cheminement avec l'équipe de la ligne téléphonique vont, grâce à ce suivi, approfondir le travail sur leurs facteurs de protection à l'aide d'un suivi. Des plans d'action seront élaborés pour leur permettre d'identifier les moments critiques actuels ou anticipés et définir les possibles mesures importantes à prendre. C'est en outillant la personne à haut risque qu'on arrive à lui permettre de nuancer les perceptions parfois nuisibles qu'elle a d'elle-même et de son entourage, afin de l'aider à accroître son sentiment de contrôle et à renouer avec le goût de la vie.

Bien que les gens puissent éprouver des difficultés et des pensées suicidaires même après les interventions, il est courant de les entendre dire aux intervenantes et intervenants qu'ils vont mieux et que la crise est terminée. Il est donc important de toujours rester alerte.

Résultats 2020-2021

Cette année le service de relance a reçu 856 demandes, ce qui représente une diminution de 37 % des demandes de suivi provenant de l'entourage de la personne suicidaire, à la suite de la première intervention auprès de la personne suicidaire ou encore auprès d'une personne endeuillée par suicide.

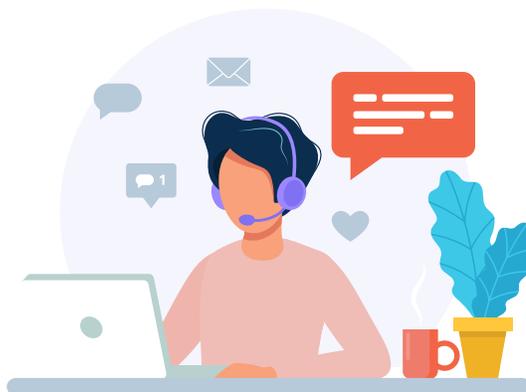
- **Relance suicidaire** : 842
- **Relance à la demande de l'entourage** : 7
- **Relance de sécurité et autre** : 7

Genre des utilisatrices et utilisateurs du service

- **Femme** : 492 (57 %)
- **Homme** : 317 (37%)
- **Non-binaire et autres** : 47 (0,05 %)

Perspectives 2020-2021

En 2020-2021, le service de relance vise à être en mesure de maintenir le service 7j/7 en formant davantage d'intervenantes et d'intervenants. Un effort particulier est fait par l'équipe, afin d'assurer le plus possible un maximum d'heures de relances par jour avec les ressources disponibles, mais cela est présentement limité par le manque de ressources internes. Il est donc souhaité d'augmenter le nombre de membres faisant partie de l'équipe de relance à l'interne qui seront habilités à intervenir dans ce service lorsque nécessaire. Éventuellement, l'équipe envisage également de faire l'intégration de bénévoles au service de relance toujours dans l'objectif d'en augmenter l'accessibilité et d'offrir davantage de suivi auprès de la clientèle de SAM.



Service à l'entourage

La famille, les amies et amis et l'entourage peuvent devenir des intermédiaires efficaces entre les personnes suicidaires et les ressources disponibles. Lorsqu'elles ou ils 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 et de l'accompagnement de la part de l'équipe d'intervention. La réponse à l'entourage est l'un des services le plus utilisés par les utilisatrices et utilisateurs de services à SAM. Il s'inscrit dans l'axe d'intervention et de prévention de SAM offrant aussi du soutien aux intervenantes et intervenants (psychologues, éducatrices et éducateurs) 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 autre personne pour laquelle elle est inquiète.

Objectifs 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, de poser leurs questions sans jugement et de les aider à mieux comprendre la détresse de la personne en crise. L'équipe d'intervention aide la ou le membre de l'entourage à trouver et à utiliser les outils adéquats afin d'intervenir auprès de la personne suicidaire. Différents outils peuvent être proposés afin que les membres de l'entourage abordent directement la question du suicide en mentionnant leurs inquiétudes pour leur proche, mobiliser d'autres proches pouvant soutenir la personne à risque. Il est également important d'orienter la personne vers des ressources de soutien (centres de crise, organismes communautaires, CLSC, hôpital, etc.) afin de l'amener à miser sur les forces pour faire grandir la partie du proche qui désire vivre.

Après l'analyse de la situation et des besoins, l'équipe d'intervention de ce service peut offrir un soutien téléphonique adapté ou accompagner la personne dans différentes démarches et l'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

Ce service vise à offrir un soutien aux personnes de l'entourage en leur proposant des outils qui leur permettront de renforcer le filet de sécurité de leur proche suicidaire, mais il vise également à augmenter le niveau d'aisance à aborder le sujet du suicide avec leur proche. Ces outils et ce dialogue permettent de briser l'isolement de l'entourage et viennent diminuer le sentiment d'impuissance de l'entourage de la personne suicidaire.

L'intervention va donc outiller les proches, mais également la personne suicidaire pour faire augmenter le sentiment de contrôle des deux parties. En partant des propres compétences de l'entourage, l'équipe d'intervention arrive généralement à identifier des objectifs qui permettront à l'entourage de se sentir plus confiant dans son rôle de soutien.

« Je pense que l'impuissance est quelque chose de très difficile dans le métier de l'intervention. »

- Andréa, intervenante

Résultats 2020-2021

Ce sont 1 728 interventions qui ont eu lieu au courant de l'année auprès de proches inquiets. Ceci représente une diminution de 10 % comparativement à l'année 2019-2020.

Ces interventions ont été faites auprès de membres de la famille, d'amies et amis, de connaissances, de collègues de travail, d'employeuses et employeurs, et d'intervenantes et intervenants.

- 1 367 interventions auprès des proches
- 44 interventions auprès d'intervenantes et d'intervenants
- 7 interventions à la demande de l'entourage

Projets 2021-2022

Au courant de la prochaine année, le service aux proches désire développer un guide spécifique pour la procédure de relance à l'entourage, afin d'uniformiser les pratiques cliniques et d'offrir des points de références aux intervenantes et intervenants du service.

De plus, afin de répondre à l'augmentation de la demande, il est visé de faire l'intégration d'une équipe d'intervention bénévole qui sera attirée spécifiquement à ce service tout en poursuivant l'intégration de la nouvelle cohorte d'employées et d'employés afin d'assurer l'accessibilité au service.

Dans la poursuite de l'effort d'informatisation des outils, le service souhaite créer des produits de formations continues pour l'équipe d'intervention ainsi que développer des outils autodidactiques qui renforceront les compétences de l'AOS dans les suivis aux proches.

De plus, cette année un des responsables cliniques a été en mesure de développer des outils permettant d'orienter davantage les décisions des membres de l'équipe lors des interventions comme le *Logigramme* ainsi qu'un répertoire des ressources les plus souvent transmises à l'entourage. Les efforts de mise à jour de ces outils et la bonification de ceux-ci se poursuivront tout au long de l'année afin d'uniformiser les pratiques interventions de l'équipe de ce service.

Services aux personnes endeuillées par suicide

Le suicide d'un être cher est un événement qui peut être très douloureux et traumatisant pour l'entourage. Le choc, le chagrin, le sentiment de culpabilité et les questionnements ne sont que quelques facettes de la réalité du deuil par suicide. Ce service vise à soutenir les personnes endeuillées et contribue à briser le sentiment d'isolement de certaines d'entre elles. Par conséquent, ce service fait partie de l'intervention et de 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 et, tout nouvellement, le service numérique. 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 2020-2021

Cette année, l'équipe du service aux personnes endeuillées par suicide a dû adapter ses services en format visioconférence. L'équipe a formé des bénévoles sur les nouvelles technologies utilisées afin qu'elles et ils puissent accompagner les participantes et participants lors des rencontres de soutien. Un ajustement des services aux endeuillés a été fait pour rendre l'approche plus orientée vers la solution.

Ce sont 560 interventions qui ont été effectuées durant l'année 2020-2021, soit 90 de moins que l'année précédente. Ces résultats incluent :

- 279 relances pour un suivi d'intervention ;
- 49 relances en contexte de deuil ;
- 182 évaluations ou demandes de références
- 6 groupes de soutien par visioconférence, ayant accueilli un total de 18 participantes et participants.
 - ◆ Femme : 333
 - ◆ Homme : 122
 - ◆ Non-binaire et autres : 105

En moyenne, il est estimé qu'une personne endeuillée ayant recours au service de rencontre (individuelle, familiale ou de couple) en personne aura environ trois rencontres avec l'équipe d'intervention spécialisée du service aux personnes endeuillées. Toutefois, cette année, nous avons pu remarquer une demande de rencontre plus élevée, malgré les limites de déplacement des participantes et participants.

75 % des répondantes et répondants au questionnaire de satisfaction ayant utilisé ce service ont exprimé être « tout à fait satisfait » de leurs rencontres avec l'équipe d'intervention spécialisée.

50 % des répondantes et répondants ont répondu avoir été « fortement aidé » dans leur cheminement.

Coaching pour les familles

Le service avait l'intention de créer un groupe spécifique pour les jeunes de 13 ans et moins endeuillés par suicide. Cependant, le développement de ce groupe de soutien jeunesse a été mis sur pause en raison de la pandémie. Le développement reprendra en automne prochain. D'ici la mise sur pied de ce programme spécifique, le service aux personnes endeuillées offre un encadrement et un *coaching* pour les parents, intervenantes et intervenants ou autres adultes qui souhaitent avoir des pistes et des conseils pour soutenir les enfants endeuillés. Les jeunes endeuillés peuvent également appeler la ligne d'intervention en tout temps.

Effets et impacts des services aux personnes endeuillées par suicide

La ligne d'intervention téléphonique ainsi que le service numérique sont disponibles en tout temps pour accompagner et guider les personnes endeuillées par suicide. SAM offre un soutien ponctuel immédiat, des suivis téléphoniques et des rencontres en personne ou en visioconférence, qui permettent aux personnes endeuillées de s'exprimer, de normaliser et de valider leurs émotions, leurs réactions et leurs questionnements et favorisent ainsi leur capacité à prendre soin d'elles-mêmes et eux-mêmes en mettant en valeur leurs forces personnelles.

Parallèlement, c'est aussi grâce à leur structure flexible et accueillante que les groupes de soutien aux personnes endeuillées par suicide facilitent la création de liens entre les personnes qui ont perdu leurs proches, et, par conséquent, leur permettent d'unir leurs forces pour avancer ensemble.

Perspectives 2021-2022

Un continuum d'améliorations et d'adaptations du service aux personnes endeuillées

Pour la prochaine année, le service souhaite être en mesure de développer et de mettre sur pied un groupe de soutien jeunesse. Le service aux personnes endeuillées aspire également à faire la promotion des groupes de soutien pour les anglophones, afin de répondre à la demande actuelle et ainsi de rendre le service accessible à une plus grande diversité de gens. L'équipe désire poursuivre l'adaptation des services aux personnes endeuillées afin d'intégrer davantage la méthode AOS à ses interventions au service du deuil à l'aide de nouveaux outils et d'ajouts de contenus cliniques.

« **Le partage entre les membres du groupe et les interventions de l'animatrice du groupe m'ont beaucoup touchée.** »

Service de postvention

La postvention permet aux gestionnaires ou responsables et aux membres d'une organisation de mieux composer avec les effets d'un décès par suicide, de façon à les aider à atténuer les répercussions de ce geste dans leur milieu. 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 postvention

Ce service a pour objectif premier d'outiller, d'orienter et de soutenir les différents milieux afin de diminuer les impacts d'un suicide sur le milieu et les personnes touchées. Il est aussi dans les objectifs de ce service de restaurer un sentiment de sécurité et de diminuer les risques d'effet d'entraînement qu'un décès par suicide pourrait avoir sur le reste de l'organisation. Un service d'intervention téléphonique est disponible en tout temps à SAM pour accueillir les demandes, puis un suivi s'opère rapidement.

Cette année, en raison du contexte de la pandémie, les suivis ont représenté un plus grand défi en raison du manque de ressources technologiques dans certains milieux et de la contrainte de déplacement dans les milieux. Étant donné que les interventions se faisaient exclusivement en visioconférence ou par téléphone, certains milieux n'ayant pas l'équipement technologique nécessaire n'ont pas été en mesure de toujours recevoir l'accompagnement nécessaire.

Effets et impacts de la postvention

Lorsqu'a lieu un 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 situation et ainsi, offrir un moment et un espace de confiance afin d'aider le milieu à prendre des mesures pour augmenter le sentiment de sécurité. De plus, l'équipe d'intervention contribue 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 individus, ce qui assure une continuité dans le travail de prévention.

Résultats 2020-2021 du service de postvention

La postvention a été moins active cette année étant affectée par la pandémie et la disparité technologique dans les différentes organisations.

- En 2020-2021, 24 milieux ont reçu un service de postvention. Ceci représente au total 70 interventions faites auprès de différentes organisations. Cette diminution de 27 % peut être expliquée par la disparité de l'accessibilité à la technologie permettant de bénéficier du service de postvention à distance. De plus, l'intervention à distance ou en visioconférence représente souvent un frein de la part des milieux.

- On compte parmi les milieux ciblés des milieux communautaires, scolaires et privés ainsi que des organismes publics.
- Les bonnes pratiques de postvention du nouveau programme, mis à jour en 2020, définissent le besoin de postvention seulement à la suite d'un suicide en organisation ou d'un suicide qui affecte le milieu. Un soutien ou un accompagnement individualisé peut toutefois être offert à la suite d'une tentative de suicide directement auprès de l'individu en question.

Perspectives 2021-2022

Dans le but d'arrimer les bonnes pratiques d'interventions au nouveau programme de postvention, il est souhaité de former les intervenantes et intervenants au programme « Être prêt à agir à la suite d'un suicide ». Ce nouveau programme consiste en une mise à jour de celui mis en place en 2004 par l'AQPS, qui avait été créé pour répondre plus spécifiquement aux besoins de postvention en milieu scolaire. La mise à jour faite en 2020 par l'AQPS permet une réponse beaucoup plus adaptée aux besoins de tous les milieux et à la réalité actuelle de la société québécoise. Voici quelques changements importants apportés à ce programme :

- Importance de préparer le milieu en amont
- Importance d'être attentif au développement de problèmes de santé mentale et de consommation excessive
- Intégration des impacts sur le milieu et non seulement sur l'individu
- Mesures qui visent un apaisement du milieu et une augmentation du sentiment de sécurité
- Importance du déploiement à long terme pour diminuer l'effet d'entraînement possible
- Intégration du rôle que les réseaux sociaux peuvent avoir dans l'intervention
- Prolongement des interventions au-delà de la période de choc
- Il n'est plus recommandé d'identifier le moyen utilisé lors de l'annonce de la nouvelle.

C'est donc une approche beaucoup plus intégrative qui sera montrée en formation afin d'améliorer les bonnes pratiques en postvention.

De plus, SAM souhaite toujours être en mesure d'offrir un service-conseil de suivi aux entreprises pour l'élaboration et la mise à jour de protocoles internes à la suite d'un décès par suicide. Compte tenu des répercussions qu'un tel événement peut avoir sur une organisation, il est important pour les organisations d'agir rapidement et d'avoir un protocole d'intervention en place afin de définir en amont les actions concrètes à mettre en place. C'est également pour cette raison qu'il est souhaité de développer les modalités nécessaires pour être en mesure d'offrir un suivi à long terme aux organisations touchées de près ou de loin par le suicide.

Les sentinelles

Avec la formation *Agir en sentinelle pour la prévention du suicide SAM* forme des actrices et acteurs clés qu'on appelle des sentinelles, afin qu'elles et ils repèrent plus facilement et rapidement les gens dans leur milieu qui pourraient être en détresse et les dirigent vers les services d'intervention dont ils ont besoin. Cette formation ne fait pas de ces personnes des intervenantes et intervenants, mais elles et ils viennent agir en tant que couche de protection dans leur propre milieu. Elles et ils peuvent donc jouer un rôle important dans la détection, et également dans la postvention.



Service de formation

Le service de formation offre différents niveaux de formation tant pour les professionnelles et professionnels du réseau public de la santé que pour les intervenantes et intervenants provenant de divers milieux scolaires, communautaires et privés. C'est grâce à ces formations de pointe que les membres de ces différents milieux acquièrent ou perfectionnent leurs compétences en intervention auprès de personnes en crise suicidaire et de leur entourage. 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 formatrices-conseillères et formateurs-conseillers ont l'expertise de nombreuses heures d'intervention en prévention du suicide et suivent une procédure d'accréditation par l'AQPS. Le département de formation met également sur pied des formations sur mesure qui seront adaptées spécifiquement au milieu recevant la formation dans l'objectif de répondre aux besoins particuliers de cette organisation, en plus d'offrir un service-conseil pour plusieurs milieux à la demande de ceux-ci.

« **Je voyais chez SAM une façon d'avoir un impact direct et jouer un rôle proactif dans la société.** »

- Gabriel, formateur-conseiller

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 à la problématique du suicide et de permettre aux participantes et participants formés d'être en mesure de repérer plus facilement et plus rapidement les personnes vulnérables au suicide dans leur organisation ou leur communauté. Les objectifs de deuxième niveau des formations sont 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 à des réalités particuliers de certains partenaires et clients.

Résultats 2020-2021 du service de formation

Adaptation et changement

Le milieu de la formation, comme tous les autres, a été affecté par le contexte de la pandémie. Plusieurs formations ont dû être déplacées ou annulées pour s'adapter aux changements technologiques des différents milieux et aux changements internes. Les résultats de cette année sont donc moins élevés, mais le service de formation a connu beaucoup de changement et d'adaptation, par exemple en convertissant toutes ses formations au format visioconférence et en adaptant les contenus et les activités d'apprentissage.

- 62 formations données
 - ◆ Diminution de 48 % par rapport à 2019-2020
- 507 personnes ont été formées
 - ◆ Diminution de 57 % par rapport à 2019-2020
- 323 professionnels provenant de différents milieux
 - ◆ Augmentation de 62 % par rapport à 2019-2020

Les professionnelles et professionnels de la santé ayant reçu les formations provenaient de différents milieux tels que les centres hospitaliers, les pratiques privées, les services communautaires et les ressources de crises. La formation donnée aux différents milieux assure non seulement de bonnes pratiques d'intervention de la part des professionnelles et professionnels de la santé, mais également une compréhension plus approfondie de la problématique du suicide et de son caractère multifactoriel.

Effets et impacts du service de formation

À la fin de chaque formation accréditée, les participantes et participants sont en mesure de maîtriser l'utilisation des outils de prévention et d'intervention. Ces efforts de formation s'ajoutent donc à la force de prévention de SAM. De plus, les formations sur mesure qui sont offertes aux organisations telles que la STM, les services correctionnels et l'Université McGill sont des formations dont le contenu est adapté à la réalité concrète de ces organisations afin de leur donner les outils nécessaires pour bien intervenir dans leurs milieux distincts.

Projets 2021-2022

Amélioration et diversification

Au courant de la prochaine année, le département de formation souhaite diversifier son offre de formations et développer de nouveaux ateliers. Étant donné que la formation accréditée ne sera bientôt donnée plus que par l'AQPS, SAM doit revoir son offre de services afin de rester actuel et de continuer à répondre aux besoins des différents milieux cherchant à améliorer leurs bonnes pratiques d'intervention. C'est pourquoi il est souhaité de créer une formation sur mesure pour le milieu scolaire, de développer des ateliers de sensibilisation et de développer l'offre de services en anglais pour rejoindre la population anglophone. Afin de réaliser ces projets, le département de formation compte faire l'embauche de formatrices et formateurs pour répondre à la demande et ainsi être en mesure de donner les formations et reprendre les projets qui ont été reportés en raison de la pandémie.

On compte, parmi ces projets, la formation au nouveau programme de postvention, ainsi que l'amélioration de l'offre de services en postvention en reprenant le projet de création de protocoles de postvention en milieux scolaires et d'affaires.



Concertations, partenariats et alliances stratégiques

Suicide Action Montréal s'entoure de différentes organisations qui permettent de faire progresser un réseau déjà bien orchestré, dans le but de soutenir son développement. En alimentant ce réseau d'influence, l'organisation tisse un écosystème d'échanges, de projets et d'alliances qui aide à renforcer son positionnement et son leadership. À l'aide de ce réseau, l'organisation crée également un filet de sécurité plus fort pour mieux rejoindre et accompagner les utilisatrices et utilisateurs du service.

Concertation

La concertation est un processus par lequel certains organismes sont conviés à se réunir pour discuter, délibérer et s'entendre 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 participant à titre de membre aux rencontres régulières du Centre de recherche et d'intervention sur le suicide, enjeux éthiques et pratiques de fin de vie (CRISE);
- En continuant de s'impliquer dans le conseil d'administration du Regroupement des organismes pour hommes de l'île de Montréal (ROHIM) et en participant à ses tables de réflexion.

La présence de SAM lors de ces concertations permet de nourrir des réflexions plus systémiques sur la prévention du suicide et de ses impacts, par la participation 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'hiver 2021, SAM a pour objectif de créer une table de concertation régionale de prévention du suicide avec des partenaires impliqués auprès de clientèles vulnérables cibles communes avec SAM.

Partenariats

Le partenariat est un système associant des partenaires sociaux et communautaires, et qui vise à établir des relations d'étroite collaboration pour que ces partenaires agissent ensemble dans l'intérêt d'un projet ou d'un événement commun. C'est donc l'association de différents organismes et/ou entreprises qui, tout en maintenant leur autonomie, acceptent d'unir leurs efforts en vue de réaliser un projet commun.

On retrouve parmi les partenaires de SAM :

- **L'AQPS** : Actif depuis plusieurs années, ce partenariat permet une meilleure collaboration vers l'accomplissement de la 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 il inclut des projets de codéveloppement de services tels que l'intervention par texto et par clavardage (la stratégie québécoise numérique).
- **Société de transport de Montréal (STM)** : Ce partenariat a été révisé et renouvelé à l'hiver 2021. Il comprend plusieurs volets et constitue une collaboration qui s'est développée au fil des années à partir de 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 de ce partenariat. SAM est en processus d'élaboration d'un module de formation sur mesure destinée au personnel des stations de métro de la STM afin de leur fournir les outils qui les aideront à repérer les personnes suicidaires sur les quais et à intervenir de façon adéquate. Ce projet ayant été mis sur pause en début de pandémie, il se concrétisera par la formation d'environ 450 employées et employés des stations de métro au courant de l'année 2021-2022.



Alliances stratégiques

■ **Services d'établissements correctionnels de Montréal:** L'AQPS ayant renouvelé son partenariat en 2020 avec les établissements correctionnels pour les trois prochaines années, SAM sera donc un des mandataires importants pour la région du grand Montréal afin d'offrir les différents services compris dans ce partenariat. Les personnes incarcérées dans ces établissements auront ainsi un accès privilégié au service d'intervention téléphonique. De la formation et du soutien clinique aux intervenantes et intervenants ainsi qu'aux agentes et agents correctionnels « spécialisés » en milieu de détention et en milieu ouvert seront offerts, ainsi que de la postvention. Un projet pilote de « soutien clinique intensif en milieu carcéral » sera discuté avec les représentantes et représentants ministériels de la Sécurité publique durant l'automne 2021.

■ **Urgences-santé:** Urgences-santé est un partenaire depuis plus de 25 ans. Le protocole d'entente de partenariat avec Urgences-santé est en cours d'actualisation. Un projet a été rédigé et transmis à SAM pour signature. Cette entente permet un accompagnement des appelantes et appelants suicidaires par des intervenantes et intervenants spécialisés de SAM et un meilleur taux de réponse pour Urgences-santé, libérant ainsi les répartitrices et répartiteurs et leur permettant de répondre aux appelantes et appelants suivants.

Des partenariats ayant pour vocation d'améliorer le soutien offert aux personnes endeuillées par suicide se poursuivent encore cette année, notamment avec :

Urgence psychosocial-justice, Magnus Poirier, la Sûreté du Québec, la Coopérative funéraire du Grand Montréal et le programme des dons d'organes de l'Hôpital Sacré-Cœur.

Une alliance stratégique est une coopération étroite entre des organismes complémentaires autour d'un projet ou d'une activité spécifique pour lesquels une mise en commun des moyens et des ressources (technologiques, humaines et/ou financières) a lieu en vue d'optimiser les occasions de développement pour chacune des entités. L'alliance stratégique permet entre autres à des organismes de faire ensemble ce qu'ils ne pourraient pas faire seuls, comme par exemple mettre sur pied de nouveaux services pour une clientèle commune, ou trouver de nouveaux projets pour répondre à des besoins émergents.

Voici l'alliance stratégique que SAM a été en mesure de conclure cette année :

■ **SCPS:** Cette alliance permet à SAM d'être le mandataire pour l'intervention de crise francophone hors Québec. Au printemps 2021, une proposition de protocole d'entente a été soumise à SAM et est en cours de finalisation entre SAM et Crisis Services Canada (CSC). SAM est maintenant en mesure d'offrir à toutes les résidentes et tous les résidents du territoire canadien une réponse rapide, en français, et selon les mêmes standards d'intervention que ceux actuellement respectés par SAM pour l'intervention francophone au Québec. Des discussions devront avoir lieu avec le SCPS afin d'établir les conditions et les paramètres des services d'intervention par texto et clavardage pour les francophones hors Québec afin de déterminer la participation de SAM dans l'élaboration et l'instauration de ce nouveau service.



La philanthropie et ses défis

Philanthropie

Le plan d'action annuel philanthropique et les objectifs fixés ont tous été des outils qui ont aidé à l'atteinte de nos objectifs. Ce sont également ces outils qui ont guidé les efforts du service tout au long de l'année.

Promouvoir les services essentiels offerts par SAM, assurer une présence et une visibilité autant sur les réseaux sociaux que dans les différents médias, et mettre en avant les besoins des clientèles vulnérables et l'importance de la prévention du suicide ainsi que l'importance de soutenir l'organisme et toutes ses actions, ont été au cœur de la stratégie annuelle.

Les efforts de l'équipe ont permis non seulement d'atteindre les objectifs financiers, mais de les dépasser haut la main. On enregistre donc un dépassement de 50 % de l'objectif financier global de 400 000 \$. Cette année, comparativement à l'an dernier, ce sont les dons hors de la campagne TLM qui sont responsables de cette atteinte.

Une nette amélioration en ce qui concerne les donatrices et des donateurs individuels a pu être remarquée. Des efforts considérables ont été faits afin de recruter et de fidéliser davantage de donatrices et donateurs cette année. Il y a eu une augmentation de 22 % de donatrices et donateurs, pour une augmentation de 225 % des dons individuels. Par ailleurs, alors que les dons *in memoriam* avaient connu une diminution de 13 % l'an dernier, ils ont non seulement permis d'atteindre l'objectif financier fixé cette année, mais également d'éponger la diminution de l'année précédente.

De plus, on peut observer une augmentation de 40 % (1 252 dons) du nombre de dons, tous types confondus, effectués par nos donatrices et donateurs qui, eux, ont augmenté de 36 % (1 056 donatrices et donateurs).

Certaines sources de dons n'ont pas été en mesure d'atteindre leurs objectifs financiers, mais toutes ont enregistré une augmentation comparativement à l'année 2019-2020, mise à part la source de revenus liée à l'événement de levée de fonds.

Les dons issus d'initiatives citoyennes et d'organismes à but non lucratif (OBNL) et fondations se sont pour leur part grandement démarqués par un dépassement d'objectif respectif de 25 % et 92 %.

Une nette amélioration a également été remarquée dans la source de dons gouvernementale, bien que l'objectif financier n'ait pas été atteint puisque l'an dernier aucun don n'avait été reçu dans ce cadre. Cette année, ce sont près de 13 000 \$ qui ont été amassés avec le soutien de différents députés et députées.

Total amassé par la philanthropie
en 2020-2021

602 231 \$

Les efforts de sollicitation et d'adaptation on fait en sorte que l'organisation a pu clore l'année financière en affichant un dépassement de l'objectif financier qu'elle s'était fixé, tout en respectant les différents défis que le contexte allait lui apporter durant l'année. C'est donc avec un montant de 602 231 \$ que SAM dépasse son objectif de 50 %.

Afin d'assurer un lien continu avec les donatrices et donateurs, un grand effort a été consacré à la diffusion d'une infolettre à nos partenaires et à toutes nos donatrices et tous nos donateurs afin de les tenir informés des activités de l'organisation et des nouveaux projets à venir. Pour l'année 2021-2022, l'organisation désire consolider la relation avec les donatrices et les donateurs en leur donnant accès à un *membership* de reconnaissance et en faisant plus d'activités de reconnaissances.

La communauté de SAM, engagée et aidante!

Chaque année, SAM a la chance de pouvoir compter sur une communauté très engagée de donatrices et donateurs, anciens comme nouveaux. Ces membres, qui organisent des levées de fonds au profit de SAM, aident non seulement à assurer la pérennité de l'organisation, mais jouent également un rôle très important d'ambadrices et d'ambassadeurs pour la prévention du suicide dans leurs communautés respectives. L'équipe de SAM ainsi que toutes les utilisatrices et tous les utilisateurs de services les remercient chaleureusement pour leur implication et leur engagement envers la mission de SAM.

Cette année, ce sont 15 initiatives citoyennes qui ont été organisées au profit de SAM. En voici quelques-unes.

Menu Extra X Moccione

Une initiative gourmande organisée par deux restaurateurs s'est tenue en août dernier dans Villeray afin de rassembler les gens du quartier tout en soutenant une cause. Ce sont **3 500 \$** qui ont été amassés par toutes les gourmandes et tous les gourmards du quartier Villeray.

Tomorrow Needs You

Cette année la première édition de Tomorrow Needs You, a été organisée par trois femmes inspirantes en mémoire de leur ami. L'initiative, faisant la promotion de l'importance d'une bonne santé mentale par des activités de pleine conscience, le sport, la relaxation et bien d'autres moyens, a été un franc succès. Ce sont **3 700 \$** qui ont généreusement été amassés par les organisatrices.

Défi 25

Pour une cinquième année, Martine Loiselle a tenu sa fameuse vente de biscuits. Bien que cette vente ait dû être adaptée au contexte de la pandémie, l'organisatrice n'a pas reculé devant le défi et a même dépassé son record, avec plus de **12 090 \$** amassés.

Together for Prevention

L'équipe de SAM remercie Monica Wehlan pour son engagement envers la cause de SAM. Grâce à son réseau et à sa présence sur les réseaux sociaux, ce sont plus de **2 200 \$** qui ont été amassés. Son objectif était de susciter l'engagement de sa communauté et de faire une réelle différence pour la prévention du suicide. L'équipe d'intervenantes et d'intervenants remercie la générosité de Monica.



Communications et réseaux sociaux

Dans le but de répondre aux besoins de visibilité des services d'intervention offerts, cette année, un travail de visibilité et de rayonnement a pu être accompli grâce à de nouvelles stratégies de communication.

En septembre, SAM a engagé une nouvelle chargée de projets de communications et marketing afin d'épauler la directrice du développement philanthropique, des communications et des événements dans l'accomplissement du plan d'action. Un plan de communication a été établi en septembre dans le but d'assurer la régularité au niveau de la présence en ligne sur les diverses plateformes. La création d'un calendrier de diffusions et de rapports mensuels a pu aider à faire rayonner SAM et à suivre les statistiques des diverses plateformes. L'équipe a utilisé les réseaux sociaux, les médias traditionnels et les infolettres dans l'intention de promouvoir les différents services, d'éduquer et de sensibiliser les publics cibles ainsi que le grand public, et d'augmenter le bassin d'abonnées et d'abonnés francophones et anglophones grâce aux stratégies mises en place et aux publications bilingues. Présentement, l'équipe de philanthropie et de communication est en phase de développement de conférences et d'ateliers de sensibilisation touchant différents aspects de la prévention du suicide dans divers secteurs.

Grâce aux efforts déployés par SAM sur ses plateformes de réseaux sociaux, on observe une grande augmentation du nombre d'abonnements depuis la dernière année.



+1 102 abonnées et abonnés (+20.7 %)



+689 abonnées et abonnés (+ 184.2 %)



+304 abonnées et abonnés (+ 49.6 %)



+882 abonnées et abonnés à ce jour



+24 abonnées et abonnés depuis février 2021

En 2020, SAM a pris la décision d'atteindre un différent public cible, soit les jeunes adultes et les étudiantes et étudiants, puisque cette année, en raison de la pandémie, cette clientèle était davantage touchée par la détresse et l'anxiété. Parler du suicide dans différents contextes, en s'adressant à tout type de public, contribue à la prévention du suicide. C'est pour cette raison que l'équipe des communications a redéfini les publics cibles et adapter les différentes communications.

1 160

mentions totales pour 2020-2021 dans tous les médias confondus.

936

mentions dans les médias électronique

224

mentions dans la presse écrite.

Pour la même période, en 2019-2020, on comptait 365 mentions dans les médias électroniques et 160 dans la presse écrite pour un total de 516 mentions.

Il s'agit donc d'une nette augmentation de 225 %.

299 916 647

personnes potentiellement atteintes. Ce qui représente une augmentation de 152 %.



Tombent les masques

Tombent les masques est l'événement de levée de fonds annuel de SAM. L'année 2021 marquait la cinquième édition de cet événement, qui se taille de plus en plus, chaque année une place sur la scène des événements philanthropiques à Montréal. Cette année, l'événement visait la sensibilisation et l'éducation du grand public plutôt que seulement du milieu d'affaires de Montréal.

Une campagne pas comme les autres

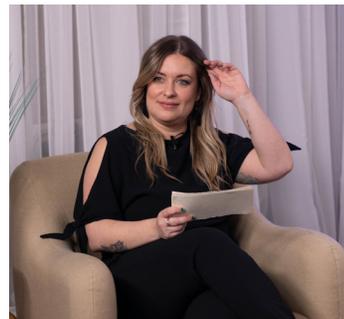
Comme pour plusieurs OBNL, SAM a dû faire face à plusieurs défis lors de l'organisation de l'événement TLM. Le contexte de la pandémie a forcé l'organisation à adapter non seulement la formule de son événement, mais également son plan de sollicitation. Dans une situation où les efforts philanthropiques devenaient de plus en plus difficiles et où la majorité des autres événements de levée de fonds se voyaient annulés en raison de la COVID-19, SAM a su se démarquer! C'est en écoutant sa communauté et ses donatrices et donateurs que SAM a opté pour une campagne mensuelle plutôt qu'une soirée-bénéfice. En mettant la formule d'événement par visioconférence de côté, l'équipe a fait preuve de résilience et d'adaptation en offrant à sa communauté tout un mois de contenu éducatif sur la santé mentale diffusé sur les différents réseaux sociaux. Ce contenu, mettant en avant des personnalités publiques autant que les intervenantes et intervenants des services a été en mesure de réellement interpeller la communauté de SAM et d'aller chercher une très belle visibilité pour l'organisation.

Ce sont 11 capsules sur la santé mentale qui ont été élaborées en collaboration avec la compagnie Altitude C. Cette campagne, qui a duré tout le mois de février 2021, a débuté, lors de son lancement le 5 février, avec un panel regroupant quatre professionnelles et professionnels issus de milieux différents échangeant sur l'importance de prendre soin de sa santé mentale. Le fait d'ouvrir l'événement au grand public a réellement permis de rejoindre un plus grand nombre de donatrices et donateurs potentiels et d'obtenir, de ce fait, un plus grand rayonnement.

Malgré le fait que la campagne de sollicitation n'a commencé qu'à la mi-novembre, SAM, avec l'aide de son comité d'ambassadrices et d'ambassadeurs, a su dépasser l'objectif financier de 53%. C'est donc une somme de plus de 307 000 \$ qui a été amassée, alors que l'objectif était de 200 000 \$.

L'équipe souhaite remercier le soutien et les efforts de son ambassadrice et de ses ambassadeurs, Mathieu Bélanger, Kelsey Dalaroy, Laurent Daneault-Péloquin, Émile Godbout-Lapensée, Guy Leclerc et Nicolas Patard.

Total amassé
307 000 \$



Éducation et sensibilisation

Bien que la mission de SAM soit tout d'abord la prévention du suicide et de ses graves impacts, à SAM, l'équipe est convaincue qu'un effort global doit être fait puisqu'après tout, la santé mentale est multifactorielle. C'est donc dans cette philosophie qu'une campagne d'éducation et de sensibilisation était au cœur de notre effort de levée de fonds annuelle. C'est en parlant de performance, d'équilibre avec les réseaux sociaux, de violence conjugale, des différents services offerts à SAM, de l'importance de faire du sport et du processus de deuil après la perte d'un être cher qu'il a été possible d'offrir à la communauté de SAM des capsules éducatives et des outils intéressants, mais surtout, ceci a permis de démontrer qu'il est important de ne pas rester seule ou seul dans la détresse.

L'équipe remercie Lysanne Richard, Meeker Guerrier, Laurent Duvernay-Tardif, Joannie Duquette, Alexandre Goyette, Izabelle, Lise Dion, Mélissa Généreux, Martine Roy, Gabriel, Lydia, Mathieu, Andréa et Alexandre d'avoir livré de touchants témoignages et de s'être exprimés, auprès de la communauté, sur l'importance de la santé mentale.

Partenaires de la réussite de notre événement



Le coeur de SAM

L'équipe

Direction générale

Luc Vallerand
Directeur général

Francesca Lachance
Directrice générale adjointe

Philanthropie et communications

Sophie-Charlotte Dubé-Moreau
Directrice du développement philanthropique,
des communications et des événements

Alexandra Khan
Chargée de projets aux communications et marketing

Juliette Jannin (départ août 2020)
Coordonnatrice à la philanthropie, communications,
marketing et événements

Service à la clientèle

James Zhang
Responsable clinique du service numérique

Anne-Sophie Brasseur (départ février 2021)
Responsable d'équipe

Isabelle Bélanger (départ décembre 2020)
Intervenante au service aux personnes suicidaires
et formatrice sentinelle

Finance et administration

Yadviga Novik (départ avril 2021)
Responsable des finances

Claudine Simard
Adjointe administrative

Alana La Rosa Dancoste (départ février 2021)
Gestionnaire de projets internes

Vanessa Dorcelus
Agente RH

Service aux bénévoles

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

Catherine Lambert
Chargée de projet RH des bénévoles

Marc Pagé
Responsable de la sélection et de la formation

Guillaume Boudrias
Intervenants

Service de formation

Mélissa Lutchman
Directrice du service de formation-conseil

Susana Machado
Adjointe administrative du service de formation

Gabriel Marcotte (départ février 2021)
Formateur-conseiller

Mathieu Pilote-Schraenen
Formateur-conseiller

Nathalie Rafei
Formatrice-conseillère

Lydia Jones
Formatrice accréditée

Marc Pagé
Formateur accrédité

Entretien ménager

Sylvain Rotondo
Préposé à l'entretien

Équipe d'intervention

Élise Arsenault

Frédérique Bahary-Dionne

Josianne Beaumont

Intervenante responsable service numérique

Marianne Berthelette

Joey Boily

Simon Bouchard

Alexandre Bousquet

Anne-Marie Codaire

Intervenante responsable aux suivis de personnes à hauts risques suicidaire

Jean-Claude Daoust

Intervenant responsable au suivi des personnes endeuillées

Raymond Ducharme

Intervenant responsable de la SIT de nuit

Kira-Ann Dupuis-Bruemmer

Guillaume Gagné-Legault

Caroline Gagnon-Sayad

Sandrine Isabelle

Lydia Jones

Responsable service d'intervention téléphonique (SIT)

Camille Larocque-Charrier

Véronique Leblanc

Jonathan Mac Arthur

Responsable clinique

Camille Martin-Emond

Intervenante responsable des services aux proches

Florence Ménard

Laurence Mondou-Labbé

Responsable du service canadien, soutien technologique et projets internes

Morane Bélanger

Benjamin Nadeau

Audrée Pelland

Noureddine Razik

Arianne Roy

Annika Rozefort

Maurice-Olivier Saulnier

Yousra Siouda

Emily Sylvestre

Andrea Terriault

Laurence Therriault

Rose-Marie Trudel-Ampleman

Isabelle Vincent

James Zhang

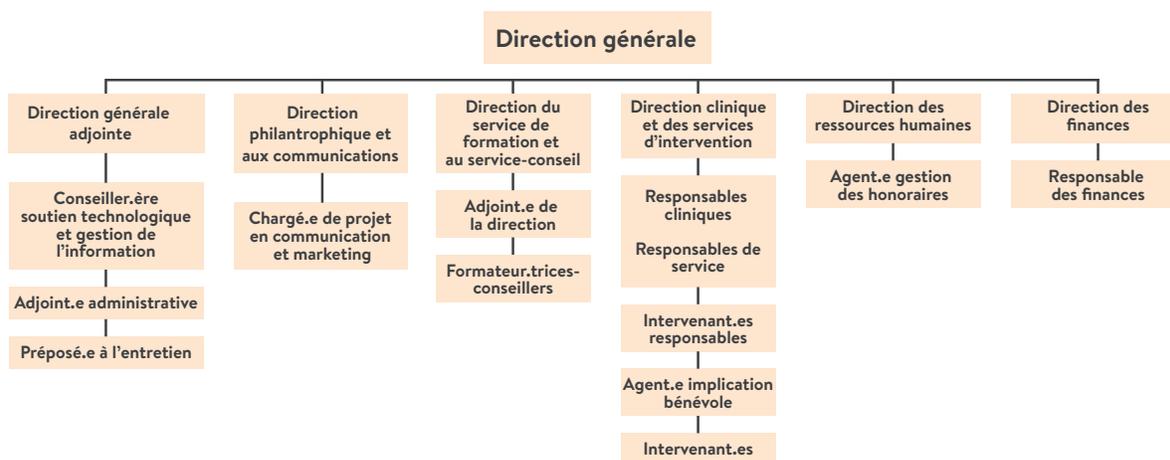
Responsable clinique numérique (SIN)

Grands travaux de l'équipe

Cette année, les grands travaux de l'équipe ont principalement été d'implanter et de consolider la mise en place de nouveaux services, de nouvelles pratiques d'interventions et d'amélioration des pratiques en places.

En faisant preuve de résilience, l'équipe a été en mesure de procéder à l'implantation du service canadien à accessibilité complète, ainsi que l'implantation du service numérique tout en déménageant dans des locaux temporaires afin de permettre les travaux d'aménagement de locaux de SAM. Ces travaux permettront d'assurer un meilleur milieu de travail pour les différentes équipes de l'organisation et d'y accueillir les nouvelles et nouveaux membres.

De plus, la direction générale et le comité de direction s'est assuré d'entreprendre des projets afin de positionner SAM comme une référence en pratique de prévention du suicide et pour assurer que l'organisation soit en mesure de remplir son rôle en tant que service essentiel pendant la pandémie.



Conseil d'administration

Mathieu Bélanger

Président

PDG, Parkour3

Claudine Pelletier

Vice-présidente

Directrice adjointe, Collège St-Jean-Vianney

Marie-Pascale Fontaine Dulude

Trésorière

CPA, Contrôleuse, Les entreprises Amilia inc.

Annie Gagné

Secrétaire

Chef de production, Radio-Canada

Annick Bélanger

Administratrice

Directrice générale, Fondation Chopin-Péladeau

Lalie Bélanger-Dion

Administratrice

Chef de service intérimaire,

Direction de la santé Publique, CISSS Laval

Julie Biron

Administratrice

Avocate spécialisée en gouvernance et professeur en droit,
Université de Montréal

Gabrielle Brochu

Administratrice

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

Guillaume Gigon

Administrateur

Vice-président, TI et service de support, Innovaderm Research Inc.

François-Nicolas Landry

Administrateur

Auditeur adjoint, Deloitte.

Guy Leclerc

Administrateur

Cardiologue, CHUM

Céline Sage

Administratrice

CRHA, Vice-présidente, Ressources humaines, MIP Inc.

Grands travaux du conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est réuni à treize reprises en séances virtuelles au courant de l'année. Les principaux grands travaux du conseil d'administration en 2020-2021 ont été les suivants.

Gouvernance

- Composition de comités consultatifs relevant du conseil d'administration et révision de leurs mandats respectifs
- Réflexion générale d'analyse entre le rôle décisionnel du conseil d'administration et celui de la direction générale
- Reconfiguration de la tenue d'une assemblée générale en mode virtuel et appels de candidatures pour les postes vacants du conseil d'administration

Plan d'action annuel

- Établissement d'un plan d'action annuel en tenant compte du contexte actuel de pandémie et de grands changements organisationnels

Gestion des risques

- Finalisation de l'implantation de mesures d'atténuation pour les risques élevés et excessifs en termes d'impacts graves

Mise à niveau technologique

- Finalisation du virage technologique
- Mise à niveau de la sécurité informatique de l'organisation

Travaux de réaménagement de l'immeuble

- Réalisation d'une étude de marché commerciale dans l'arrondissement actuel de SAM et validation du devis des travaux de réaménagement complet de l'immeuble d'ici juin 2021

Perspectives 2021-2022

Les grands projets

Pour l'année 2021-2022, l'équipe actualisera son plan d'action afin de planifier les prochaines actions à entreprendre pour être en harmonie avec la mission et la vision de l'organisation. Étant bien conscient 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 son offre de service SAM fera un grand travail de priorisation en matière d'actions stratégiques à entreprendre dans la prochaine année. Celle-ci marquera la dernière année du plan d'action triennal. Un travail de collaboration entre les différentes équipes de l'organisation devra avoir lieu à l'automne 2021 afin de bâtir un nouveau plan d'action stratégique qui structurera les trois prochaines années de l'organisation tant sur le plan des services d'intervention, de formation, de développement philanthropique et de communication que sur le plan de la direction générale.

La gestion de projets structurés sera également au cœur des priorités de 2021-2022, afin que l'organisation soit en mesure de bien planifier sa programmation annuelle de l'organisation et être en mesure d'allouer les ressources nécessaires aux différents services pour leur permettre d'accomplir leurs projets. Une définition claire des rôles et responsabilités de chacune et chacun, à l'aide d'une structure organisationnelle bien circonscrite et claire, sera également entreprise.

Enfin, la gestion des ressources humaines restera un enjeu important. Avec l'arrivée de plus de 25 intervenantes et intervenants dans les services d'intervention, cet agrandissement important de l'équipe nécessitera un accompagnement étroit, par les ressources humaines, des différentes et différents responsables de services. Également, il est souhaité d'offrir un accompagnement spécifique en gestion du changement organisationnel afin d'assurer une bonne intégration de ces nouvelles employées et nouveaux employés, mais aussi afin d'aider l'équipe à intégrer une nouvelle structure organisationnelle dans le but de clarifier les rôles. Des mesures de consolidation d'équipe seront mises en place pour assurer un meilleur soutien et améliorer de manière significative la satisfaction des équipes par un meilleur encadrement de l'équipe, tout en consolidant les processus de gestion interne.



Remerciements

Cette année a été une belle année d'adaptation et d'entraide chez SAM. 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 toutes les données et de toutes les informations concernant chacun des services qui constituent SAM. Nous sommes fiers et fiers de l'équipe dévouée que nous avons. C'est aussi grâce à celle-ci que SAM a pu faire face avec brio à l'augmentation de la détresse à Montréal et à l'augmentation des demandes de services que la pandémie a occasionnées. Nous les remercions, au nom de toutes les utilisatrices et tous les utilisateurs de services.

Sans l'effort de chaque département et de chaque service, 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 vous remercions pour votre collaboration hors pair!

Nous remercions enfin particulièrement tous les partenaires, mécènes et donatrices et donateurs qui, grâce à leur soutien inestimable, rendent les services de SAM accessibles gratuitement, 24 h/24, 7 j/7, aux Montréalaises et Montréalais depuis maintenant plus de 36 ans!

C'est ensemble que nous faisons la différence!

Nous remercions infiniment nos grands mécènes et bailleurs de fonds

Fonds de bienfaisance des employés de Bombardier



Conclusion de l'année 2020-2021

À la suite de la lecture de ce rapport, il est possible de conclure que l'année 2020-2021 a été synonyme d'adaptation, de changements rapides, de résilience, mais également d'accomplissements. Cette année, de nombreux projets sont arrivés à terme de réalisation après plusieurs années de travail et d'investissement de la part de l'équipe. Ces différents projets ainsi que l'implantation de nouveaux services aideront à positionner SAM comme une organisation innovante en termes de pratiques cliniques autant au Québec qu'au Canada. Le plan d'action, ayant été révisé au courant de l'année 2019-2020 afin d'être adapté à l'année en cours, semble avoir été ajusté aux capacités de l'organisation. SAM est donc prêt à entamer la nouvelle et dernière année de son plan d'action triennal avec un plan réaliste et exécutable.

L'implantation de nouveaux services, la mise à jour des bonnes pratiques cliniques et le virage technologique ont permis à l'organisation de gagner en efficacité, mais également d'offrir une approche d'intervention beaucoup plus globale et complète en réponse aux différents besoins spécifiques de sa clientèle. Ces changements et nouveaux services ont aidé à paver la voie pour de nouveaux projets qui verront le jour dans la prochaine année toujours dans l'objectif de répondre à la mission de SAM.

Le travail d'analyse de l'année 2019-2020 a permis d'ancrer de bons indicateurs pour les objectifs de l'organisation. Ce travail entamé l'année dernière a permis une évaluation des services et des différents départements beaucoup plus facilement cette année. C'est un pas de plus que prend l'organisation vers l'atteinte de buts communs liés à la mission, mais surtout à la vision, de SAM.

L'organisation et son conseil d'administration sont confiants que l'équipe est outillée pour s'adapter aux prochains défis que la nouvelle année pourra apporter. Nous sommes impatientes et impatients de voir ce que notre équipe accomplira au courant de cette nouvelle année!

Merci de votre intérêt envers Suicide Action Montréal!

Crédits

Équipe de rédaction

Sophie-Charlotte Dubé-Moreau,

directrice du développement philanthropique, des communications et événements, Suicide Action Montréal

Alexandra Khan,

chargée de projets aux communications et marketing, Suicide Action Montréal

Révision des textes

Amélie Hamel,

M.A. réviseure agréée, Page suivante

Graphisme

Benjamin Smith,

directeur artistique, Trois, quat' studio créatif

Photos

Simon PELLE,

Altitude C



1.866.APPELLE

1.866.277.3553

Ligne de prévention 24h/24 7j/7



SUICIDE.CA

**Intervention
par clavardage**



Administration

Entre 9 h 30 et 17 h

Téléphone: 514 723-3594

Télécopieur: 514 723-3605

Courriel: info@suicideactionmontreal.qc.ca



[/SuicideActionMontreal](https://www.facebook.com/SuicideActionMontreal)



[@SuicideMtl](https://twitter.com/@SuicideMtl)



[@suicideactionmontreal](https://www.instagram.com/@suicideactionmontreal)



[/suicideactionmontreal](https://www.linkedin.com/company/suicideactionmontreal)