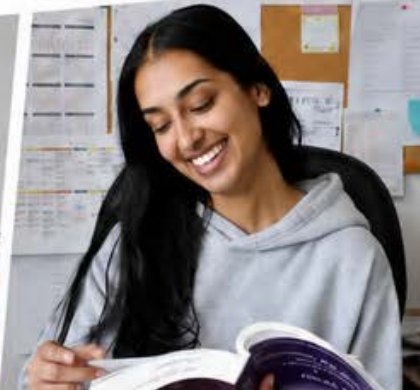


Rapport Annuel



2025-2026



**CENTRE DE CRISE
DE L'OUEST DE L'ÎLE**



Table des matières



INTRODUCTION

- Mot de la présidente 2
- Mot de la directrice générale 2
- Conseil d'administration 3



À PROPOS DE L'ORGANISATION

- Le CCOI 5
- Fonctionnement de nos services 8
- Organigramme 9



FAITS SAILLANTS 2025–2026

- Faits saillants 2025–2026 10
- Secteur de clinique 11
- Survol global de notre clientèle 12
- Survol de nos services 13
- Défis collectifs 15
- Activités communautaires et partenariats 16
- Notre impact collectif 17



VIE ORGANISATIONNELLE

- Ressources humaines 18
- Intégration des nouveaux membres de l'équipe 19
- Événements d'équipe et cohésion 20
- Souper des Fêtes de fin d'année 21
- Comité social 22
- Rétention et taux de roulement du personnel 23
- Administration et finances 25
- Sécurité, bien-être et soutien à la communauté 26
- Perspectives 2026–2027 27
- Relations avec la communauté 31



NOTRE ÉQUIPE

- Notre équipe de gestion 32
- Notre équipe sur le terrain 33–39



MOT DE LA PRÉSIDENTE



Au fil de la dernière année, nous avons poursuivi notre engagement avec constance : accueillir, soutenir et accompagner celles et ceux qui traversent des moments de vulnérabilité. Chaque intervention, chaque appel, chaque présence témoigne de la portée humaine de notre mission.

Au Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île, nous sommes guidés par une conviction profonde : offrir un point d'ancrage aux adultes vivant une période de crise, qu'elle soit aiguë ou insidieuse, ainsi qu'à leurs proches. Être disponible, parfois dans l'urgence, toujours avec sensibilité, exige une mobilisation collective exceptionnelle.

Je souhaite souligner avec reconnaissance le travail remarquable de notre équipe – intervenants et personnel administratif – dont l'expertise, la rigueur et l'humanité font toute la différence. Votre engagement quotidien est le pilier de notre capacité à répondre aux besoins croissants du milieu. Je remercie également les membres du conseil d'administration pour leur implication soutenue, leur leadership et leur confiance.

Notre action ne serait pas la même sans l'appui de nos partenaires, bailleurs de fonds et collaborateurs du réseau. Ensemble, nous tissons un filet social essentiel, capable de soutenir, d'orienter et d'agir concrètement face aux réalités complexes de la santé mentale.

Ce rapport annuel illustre bien plus que des réalisations : il met en lumière une volonté partagée de faire une différence, jour après jour, dans la vie des personnes que nous accompagnons.

Continuons, ensemble, à être cette présence fiable, humaine et essentielle.

Avec toute ma reconnaissance,

Deborah St-Martin

PRÉSIDENTE



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Au cours de la dernière année, le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île a poursuivi son rôle clé face aux enjeux grandissants en santé mentale. Dans un environnement marqué par l'incertitude et des pressions sociales et économiques persistantes, nous avons maintenu le cap. Au CCOI, une chose demeure constante : lorsque la situation bascule, nous sommes présents.

Cette capacité d'agir repose sur une équipe engagée et hautement qualifiée, portée par une vision commune. Relever les nombreux défis exigeant souvent leurs expertises pour offrir des réponses humaines, adaptées et concrètes à chaque situation. Derrière chaque intervention, il y a une volonté claire : soutenir, orienter et accompagner, avec justesse et dignité.

Nos services de première ligne représentent bien plus qu'un soutien ponctuel. Ils ouvrent la porte à des trajectoires de rétablissement, en agissant en amont et en collaboration avec nos partenaires. Ensemble, nous contribuons à prévenir l'aggravation des situations de crise, à favoriser l'autonomie et à soutenir les personnes ainsi que leur entourage dans des moments déterminants.

C'est grâce à cette synergie – entre notre équipe, nos partenaires, notre conseil d'administration et l'ensemble de notre réseau – que nous pouvons bâtir un filet de sécurité solide pour la communauté de l'ouest de l'Île de Montréal. À chacun et chacune d'entre vous, merci pour votre engagement, votre confiance et votre volonté d'agir collectivement pour faire une réelle différence. Parce que chaque moment compte. Et nous sommes là, sans attendre.

Solidairement,

Christine Richard

DIRECTRICE GÉNÉRALE





CONSEIL D'ADMINISTRATION



Au cours de la dernière année, le conseil d'administration a poursuivi son engagement à maintenir des pratiques de gouvernance rigoureuses, transparentes et alignées sur les meilleures normes en vigueur.

Dans une volonté d'aller plus loin, la mise en place d'un comité de gouvernance a permis de structurer davantage notre démarche et d'inscrire l'amélioration continue au cœur de nos pratiques. Ce comité joue un rôle clé en assurant une veille active des tendances et des standards en matière de gouvernance et d'éthique. Il contribue ainsi à éclairer les réflexions et les décisions du conseil d'administration et à proposer des ajustements concrets, adaptés à la réalité et aux ambitions de l'organisation.

Cette année, plusieurs chantiers prioritaires ont été identifiés et amorcés, notamment :

- ✓ la mise à jour de la description de fonctions de la direction générale;
- ✓ la révision des outils d'évaluation de la direction générale;
- ✓ la structuration du processus annuel d'évaluation de la direction générale;
- ✓ l'autoévaluation du conseil d'administration;
- ✓ ainsi qu'un travail de révision et d'appropriation des cadres de référence, incluant le code de déontologie, le code d'éthique des administrateurs et la politique d'évaluation de la gouvernance.

Ces avancées témoignent d'une volonté claire de renforcer la qualité de notre gouvernance et de soutenir une prise de décision éclairée, responsable et cohérente avec notre mission et les valeurs de notre organisme.

Nous saluons l'implication soutenue des membres du comité, dont le travail rigoureux et engagé contribue directement à l'évolution et à la solidité de notre organisation. Un merci particulier à Olivier Fiset, Stéphane Rochereau et Deborah St-Martin pour leur contribution précieuse.

Le comité poursuivra ses travaux avec la même rigueur afin de consolider les acquis et d'accompagner le conseil d'administration dans son rôle stratégique.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Deborah St-Martin
PRÉSIDENTE, REP. DE LA CLIENTÈLE



Stéphane Rochereau
VICE-PRÉSIDENT, REP. DE LA COMMUNAUTÉ



Olivier Fiset
SECRÉTAIRE, REP. DE LA COMMUNAUTÉ



Anoop Singh
TRÉSORIER, REP. DE LA COMMUNAUTÉ



Marianne Kallini
ADMINISTRATRICE, REP. DE LA COMMUNAUTÉ



Arlane Désilets
ADMINISTRATRICE, REP. DE LA COMMUNAUTÉ



Ghassan Baroudi
ADMINISTRATEUR, REP. DE LA COMMUNAUTÉ



Réunions du conseil d'administration



Le conseil d'administration s'est réuni 7 fois cette année.

Les administrateurs ont, de concert avec l'équipe, effectué la vigie sur les affaires courantes de l'organisation.



Comités issus du conseil d'administration

Comité Amélioration continue

Le Comité Amélioration continue joue un rôle central dans l'optimisation constante de la qualité des services offerts par le Centre aux personnes vivant une situation de crise. Grâce à une évaluation rigoureuse et régulière des stratégies et des progrès réalisés, le comité permet au Centre de demeurer sensible à l'évolution des besoins de la population en matière de santé mentale.

Les domaines prioritaires du comité incluent :



Accessibilité : Veiller à ce que les services soient disponibles rapidement et accessibles à toutes les personnes qui en ont besoin, sans barrières inutiles.



Qualité des interventions : Assurer une prestation de services conforme aux meilleures pratiques. Cela passe par l'évaluation continue des procédures, le respect des lignes directrices cliniques, et l'intégration des retours d'expérience des clients.



Efficacité : Mesurer l'impact des interventions afin de nous assurer qu'elles génèrent des résultats tangibles et bénéfiques pour les personnes en détresse. Cela inclut le suivi d'indicateurs de performance clés, tels que la satisfaction des clients et la réévaluation en continu des services.



Conformité légale : Veiller au respect des exigences légales en matière de protection des renseignements personnels dans toutes les activités du Centre.



Développement des compétences du personnel : Favoriser la formation continue et le perfectionnement professionnel afin que le personnel soit outillé pour intervenir avec compétence, sensibilité culturelle et approche axée sur les traumatismes.



Collaboration interinstitutionnelle : Soutenir une approche intégrée du soutien en santé mentale en travaillant en partenariat avec les organismes communautaires, les établissements de santé, et les agences gouvernementales.



Perspectives d'évolution : Anticiper les besoins futurs en explorant de nouveaux modèles de services, en renforçant les efforts de sensibilisation, en influençant les politiques publiques et en intégrant la technologie pour élargir l'accès aux soins.



Grâce à son engagement dans ces axes stratégiques, le Comité Amélioration continue contribue activement à faire progresser les services du Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île et à renforcer son impact au sein de la communauté.



Cette année cependant, le comité a été mis sur pause car tous les éléments de suivi étaient soit finalisés, soit maîtrisés. Nous attendons l'exercice de planification stratégique qui aura lieu cet automne pour mettre à jour notre tableau de bord. Un grand merci à Marianne Kallini et Ariane Desilet pour leur engagement exemplaire au sein de ce comité!



COMITÉ AD HOC – RECONSTRUCTION DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Afin d'assurer la continuité et l'actualisation de sa planification stratégique, le conseil d'administration a mis sur pied un comité ad hoc dédié à cet exercice structurant. Au cours de la dernière année, une étape clé a été franchie avec la sélection du soumissionnaire qui accompagnera l'organisation dans cette démarche.

Les travaux à venir permettront d'amorcer une réflexion approfondie sur les orientations futures, en tenant compte des réalités du terrain, des besoins émergents en santé mentale et des ambitions du CCOI. Cette démarche se veut à la fois mobilisatrice et alignée sur notre mission, avec l'objectif de consolider nos acquis tout en identifiant des pistes d'évolution porteuses.

La prochaine année sera donc marquée par des échanges, des consultations et un travail collectif visant à définir un cadre stratégique clair, cohérent et adapté aux enjeux actuels.

Nous remercions les membres du comité, Olivier Fiset et Ariane Désilets, pour leur engagement dans cette première étape et pour leur contribution à cet exercice déterminant pour l'avenir de l'organisation.

Centre de crise
de l'Ouest-de-l'Île





Mission

Qui peut se vanter de n'avoir jamais été en situation de crise? Qui n'a jamais eu l'impression de perdre pied, ou encore qu'un gouffre s'ouvrirait devant lui, peu importe la raison? C'est ici que le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île intervient, en aidant les personnes aux prises avec ce sentiment à se poser, à se déposer, et à trouver des stratégies pour sortir de l'impasse.



Clientèle visée

Toute personne adulte âgée de 18 ans et plus vivant une situation de crise. Nous recevons des hommes et des femmes de tous âges, de milieux économiques différents, de cultures variées, et qui vivent une situation de détresse importante.



Vision

Faire la différence par des services avant-gardistes.



Valeurs



Inclusion : Accueillir la diversité sous toutes ses formes



Bienveillance : Agir avec le souci de l'autre et de soi



Collaboration : Travailler d'égal à égal dans une visée d'amélioration / adaptation



Nos services

Offrir des services adaptés pour un impact durable

Le Centre propose une offre de services diversifiée et complémentaire, conçue pour répondre aux besoins des personnes, des organisations et des communautés. Nos services s'appuient sur l'écoute, l'expertise et une approche centrée sur l'humain.

Notre offre de services



Soutien individuel

Accompagnement personnalisé pour le bien-être mental, l'écoute active et le développement personnel.



Soutien aux organisations

Conseil, formation et accompagnement pour renforcer les pratiques, le leadership et le bien-être en milieu de travail.



Engagement communautaire

Projets, activités et partenariats pour favoriser l'inclusion, la solidarité et l'entraide au sein de la communauté.



Sensibilisation et prévention

Ateliers, conférences et campagnes de sensibilisation pour promouvoir la santé mentale et prévenir les crises.



Référencement et orientation

Orientation vers les ressources appropriées et soutien dans l'accès aux services spécialisés.



Nous sommes fiers de servir les 10 municipalités de l'ouest de l'île de Montréal. Ensemble, nous bâtissons des communautés plus fortes, inclusives et résilientes.



Ensemble, nous bâtissons des solutions concrètes pour des communautés plus fortes et résilientes.



Une approche centrée sur les résultats

Chaque service est conçu pour générer un impact concret et mesurable. Nous misons sur :

- ✓ L'écoute et le respect de chaque personne
- ✓ L'adaptation aux besoins du milieu
- ✓ La collaboration avec nos partenaires
- ✓ L'amélioration continue de nos pratiques





> Suivi mobile :

Lorsque la crise a diminué, un suivi est offert pour aider la personne à réaliser ses objectifs à moyen et long terme, tout en lui permettant de rester dans son milieu (à domicile ou dans la communauté).



> Suivi intensif :

De concert avec notre partenaire, le CIUSSS de l'ouest de l'île, nous offrons du soutien et de l'accompagnement aux personnes qui ont recours au service d'urgence d'un centre hospitalier, après une tentative de suicide ou une crise majeure, lorsque leur état mental ne nécessite pas d'hospitalisation.



> Soutien aux entrepreneurs pour leurs équipes :

Des milieux de travail sains commencent par des leaders bien outillés. C'est pourquoi nous accompagnons les entrepreneurs, gestionnaires et responsables d'équipe soucieux du bien-être de leur personnel. Nous les aidons à reconnaître les signes de détresse, à intervenir adéquatement et à créer une culture de soutien et de prévention.



> Formation et conférences :

Le CCOI offre des formations pratiques et accessibles en santé mentale et en intervention de crise, adaptées aux besoins de divers milieux : communautaire, scolaire, institutionnel ou corporatif.



> Intervention sur les lieux de la crise :

Nous intervenons directement dans la communauté afin d'évaluer les demandes d'aide et, déjà, possiblement, de résoudre la crise. À la suite de cette évaluation, nous offrons différentes options à la personne.



> HÉBERGEMENT TEMPORAIRE QUI SE SUBDIVISE EN DEUX CATÉGORIES :

a

HÉBERGEMENT COURT TERME :

Nous procurons aux personnes vivant une crise un hébergement de courte durée dans un environnement paisible et réconfortant. 8 places sont disponibles. Du personnel compétent se trouve sur place en tout temps. Nous possédons aussi 2 chambres pour la clientèle à mobilité réduite.

b

HÉBERGEMENT TRANSITOIRE :

Nous proposons ce service aux personnes ayant besoin de reprendre progressivement leur autonomie. Une supervision convenant aux besoins de la personne hébergée y est assurée par une équipe qualifiée. Ainsi, la personne a l'opportunité de vivre une transition entre un milieu de vie plus structurée et un retour à la communauté. La durée du séjour varie selon l'évaluation effectuée par l'intervenant;



***Pour mieux répondre aux besoins de notre communauté, nous offrons nos services dans plusieurs langues :

- Arabe
- Créole
- Espagnol
- Grec
- Italien
- Anglais
- Français
- Kabyle
- Roumain
- Tagalog
- Tamil

*Sous réserve de la disponibilité de nos intervenants.



Fonctionnement de nos services

Un accompagnement complet pour les personnes en situation de crise.



1

DEMANDE D'AIDE INITIALE



LA PERSONNE EN SITUATION DE CRISE EST ORIENTÉE
VERS LES CENTRE D'INTERVENTION DE CRISE PAR :



Personne
elle-même



Proches



Réseau de
la santé



811 et centres
de prévention
du suicide



Organismes
communautaires



Police

2

SERVICES ET IMPLICATIONS



Intervention
téléphonique



Hébergement
de crise



Suivi mobile dans
la communauté



Clavardage

3

IMPACTS



SÉJOURS EN HOSPITALISATION

- Nombre d'usagers
- Durée
- Fréquence



Prévalence du
taux de suicide



Recours à la P-38



Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île
centredecriseoi.com



ORGANIGRAMME

Notre structure organisationnelle favorise une collaboration efficace et une communication fluide afin d'assurer des services de qualité aux personnes en situation de crise.



Cette structure nous permet de travailler ensemble avec agilité et engagement pour répondre aux besoins de notre communauté.



Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île
centredecriseoi.com

FAITS SAILLANTS 2025-2026

Une année d'initiatives porteuses,
d'alliances solides et d'engagement communautaire

La crise en santé mentale n'est plus une tendance : c'est une réalité structurelle à laquelle il faut répondre maintenant, concrètement, et durablement.

Dans un contexte où les besoins augmentent plus rapidement que les ressources disponibles, le rôle des centres de crise n'a jamais été aussi crucial. Pression accrue sur le réseau public, complexification des situations, pénurie de main-d'œuvre et diversification des réalités culturelles exigent des réponses adaptées.

Face à ces enjeux, le Centre a fait un choix clair : ne pas subir, mais agir.

Investir dans le Centre, c'est contribuer à des solutions concrètes, structurantes et porteuses d'impact à long terme.



Voici nos axes actuels de transformation :



Transformer les pratiques et influencer le réseau :

Le Centre a contribué activement aux réflexions du milieu en présentant son approche RH au RACOR, mettant de l'avant la création d'un environnement de travail attractif et fidélisant au-delà du salaire. La participation aux Déjeuners des directions, aux discussions sur la gouvernance et la diversification du portefeuille, ainsi qu'aux Grands rendez-vous en santé mentale, a permis de renforcer son rôle d'acteur influent. De plus, nous contribuons à l'organisation de la collectivité où nous sommes implantés en prêtant notre salle de réunions à tous les partenaires qui en ont besoin. C'est ainsi que nous recevons chaque mois un comité de citoyens de notre localité.



Leadership et engagement stratégique

La direction a poursuivi son implication au TQNOIM à titre de vice-présidente et a créé, de concert avec des partenaires, le premier forum interculturel de l'ouest de l'île, où elle a aussi fait office de panéliste. Elle a aussi poursuivi son mandat au RESICQ comme administratrice, et s'est notamment impliquée dans la planification stratégique et la refonte du site web du RESICQ. La participation à l'ensemble des conseils d'administration du CIUSSS de l'ouest de l'île ainsi qu'à divers événements politiques a permis de porter les enjeux du Centre dans des espaces décisionnels clés.



Développement organisationnel et rigueur

Les travaux du comité d'amélioration continue se sont poursuivis avant d'être mis en pause en vue de la prochaine planification stratégique. Un document structurant sur la gestion des risques a été élaboré afin d'encadrer les pratiques organisationnelles. Après avoir été présenté en comité cependant, la décision a été prise de ne pas associer ce dossier à celui de l'amélioration continue, mais plutôt présenté par la direction en fin d'année financière. Par ailleurs, des rencontres de la grande équipe avec des organismes partenaires ont permis de renforcer la cohésion interne et les liens avec le milieu.



Innovation et amélioration des pratiques

Le Centre a participé à une démarche d'évaluation d'impact avec les centres de crise montréalais, affirmant sa volonté d'améliorer ses interventions. La participation aux activités de la Chambre de commerce de l'ouest-de-l'île, incluant une formation sur l'utilisation de l'intelligence artificielle, témoigne d'une ouverture à l'innovation.



Visibilité et rayonnement

Un plan de visibilité a été développé à partir d'une base de données interne et diffusé auprès des entreprises du territoire. La création d'un comité réseaux sociaux et la formation d'employées volontaires ont permis d'accroître la présence numérique du Centre. Le Centre a également été présenté au conseil des aînés de l'arrondissement de Pierrefonds.



Partenariats et ancrage communautaire

Le Centre a maintenu des collaborations étroites avec les organismes communautaires partenaires en participant à leurs activités et assemblées générales. La participation à des événements politiques et la rencontre avec une commissaire de PME Montréal ont permis d'ouvrir de nouvelles perspectives de financement.



SECTEUR DE L'INTERVENTION CLINIQUE



Il va sans dire que le contexte social actuel apporte son lot de défis aux membres de notre communauté et entraîne des impacts directs sur la santé mentale de chacun. Plus que jamais, il s'agit d'un enjeu d'actualité qui nous touche tous.

Cette réalité renforce la pertinence de la mission du ccoi et continue de nous motiver à offrir des services de qualité aux résidents des différents secteurs de l'ouest de l'île.

Cette année encore, notre équipe d'intervenants s'est démarquée par sa capacité d'adaptation et son profond désir de faire une différence auprès de notre communauté.

L'année 2025-2026 a été marquée par une activité clinique soutenue. L'ensemble des services a généré plus de **20 000 interventions** auprès de personnes en situation de détresse psychosociale, confirmant notre rôle central en tant que filet de sécurité en santé mentale dans l'ouest de l'île de Montréal.



EN 2025-2026

L'ensemble de nos services a généré

20 000+
interventions

auprès de personnes en situation de détresse psychosociale

Un filet de sécurité essentiel en santé mentale dans l'ouest de l'île de Montréal.

À travers ses activités de promotion et le développement de partenariats avec d'autres organismes communautaires, le CCOI continue d'assurer sa croissance.

En effet, cette année, nous avons :



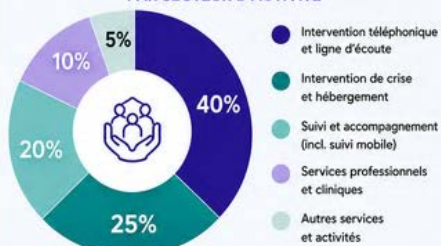
Le total des interventions effectuées par notre équipe a généré plus de **11 800 notes cliniques.**

Nous avons également hébergé **174 personnes** en situation de crise et offert un suivi mobile à **162 personnes.**

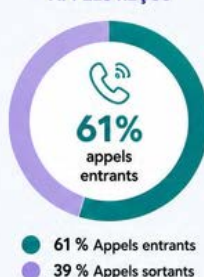


STATISTIQUES DÉTAILLÉES

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



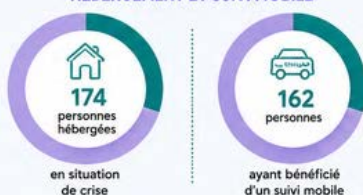
APPELS REÇUS



NOTES CLINIQUES GÉNÉRÉES



HÉBERGEMENT ET SUIVI MOBILE



Grâce à l'engagement et à l'expertise de notre équipe, nous continuons de répondre présents, jour et nuit.



Une approche humaine et bienveillante



Des partenariats solides et mobilisateurs



Un filet de sécurité essentiel pour notre communauté

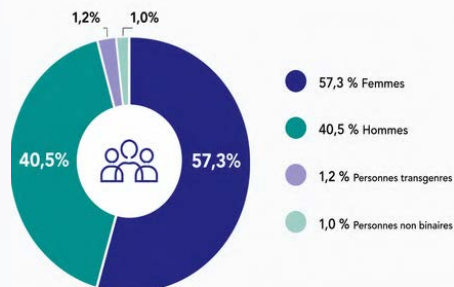
SURVOL GLOBAL DE NOTRE CLIENTÈLE



CLIENTÈLE PAR SEXE

L'écart entre la proportion d'hommes et de femmes au sein de nos services tend à s'amincir. Toutefois, les femmes demeurent majoritaires, représentant 57,3 % de notre clientèle.

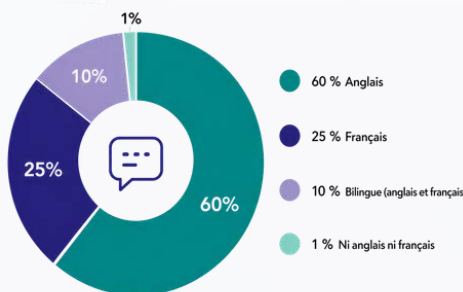
Par ailleurs, la présence de personnes transgenres (1,2 %) et non binaires (1,0 %) témoigne de l'accessibilité du centre aux populations LGBTQ+, lesquelles sont particulièrement vulnérables aux crises psychosociales.



LANGUE

Conformément au profil habituel de notre clientèle et à notre réalité géographique, environ 60 % des personnes desservies s'expriment principalement en anglais, tandis qu'environ 25 % parlent le français.

Notons également que près de 10 % de notre clientèle est bilingue (anglais et français), alors qu'environ 1 % ne parle ni l'une ni l'autre de ces deux langues.



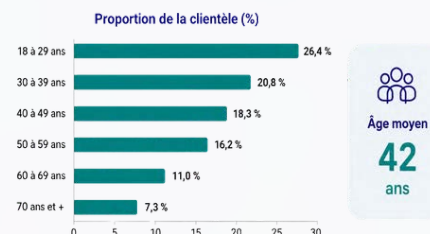
ÂGE

Nos services s'adressent majoritairement aux adultes de notre secteur.

La tranche d'âge la plus représentée demeure celle des 18 à 29 ans, qui constitue 26,4 % de notre clientèle.

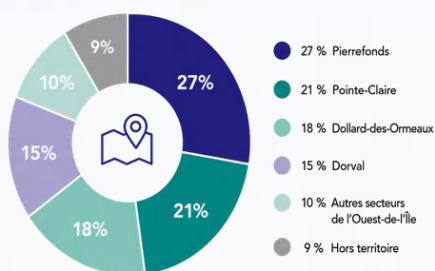
Toutefois, l'âge moyen se situe généralement autour de 42 ans.

Nous soulignons également une présence significative de notre clientèle dans l'ensemble des groupes d'âge, ce qui illustre la diversité des besoins auxquels le CCOI répond.



TERRITOIRE

Fidèle à sa représentation habituelle, la clientèle du CCOI demeure cette année principalement concentrée dans les secteurs de Pierrefonds, Pointe-Claire, Dollard-des-Ormeaux et Dorval, qui constituent le cœur du territoire desservi par le centre.



Ces données nous aident à mieux comprendre les besoins de notre communauté afin d'offrir des services adaptés, inclusifs et accessibles à tous.



SURVOL DE NOS SERVICES



LIGNE TÉLÉPHONIQUE DE CRISE

Accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, notre ligne téléphonique de crise permet d'offrir une réponse immédiate, humaine et adaptée aux demandes d'aide. Elle constitue le principal point d'accès aux services du centre.

En 2025-2026, **9 091** appels ont été traités par l'équipe d'intervention. Parmi ceux-ci, **78 %** étaient liés à des interventions cliniques directes, ce qui confirme le caractère spécialisé du service téléphonique.

La majorité des appels sont entrants, représentant **62,1 %** des communications. Par ailleurs, plus de **2 139** appels sortants ont été effectués dans le cadre de suivis ou de relances de services.

La plupart des appels ont lieu durant le quart de jour. Toutefois, le quart de soir suit de près et demeure également très sollicité.



EN 2025-2026



9 091
appels traités



78 %
interventions
cliniques directes



62,1 %
appels
entrants



2 139+
appels sortants
(suivis et relances)

RÉPARTITION DES APPELS



RÉPARTITION DES APPELS PAR QUART DE TRAVAIL



Notre équipe est présente 24/7 pour offrir une écoute et un soutien immédiats.



SERVICE DE CLAVARDAGE

Rappelons que le service de clavardage a été mis en place en 2024. Cette année, plus de **622** personnes ont pu bénéficier de ce service.

Le clavardage permet de rejoindre une clientèle plus diversifiée et d'offrir un accès alternatif à nos services, notamment pour les personnes qui peuvent être moins à l'aise avec l'utilisation de la ligne téléphonique.

Les séances de clavardage durent en moyenne **17 minutes** et permettent aux intervenants d'outiller la personne en fonction de sa situation ou de l'orienter vers les services les plus appropriés.

PERSONNES AYANT UTILISÉ LE SERVICE



DURÉE MOYENNE DES SÉANCES



UN ACCÈS ALTERNATIF ET INCLUSIF



Grâce à des services accessibles et diversifiés, nous sommes là pour répondre présents, jour et nuit, auprès de notre communauté.



SERVICE D'HÉBERGEMENT

Le CCOI dispose d'un service d'hébergement temporaire pouvant accueillir jusqu'à **8 personnes simultanément**, dont **2 chambres** spécialement aménagées pour les personnes à mobilité réduite.

Ce service offre un refuge temporaire aux personnes dont la crise ne peut être résolue dans leur milieu de vie habituel et qui peuvent bénéficier d'un accompagnement plus soutenu en période critique.

Cette année, la durée moyenne des séjours et le taux d'occupation sont demeurés comparables à ceux des années précédentes, bien que le taux d'occupation global ait atteint **50,9 %** de la capacité d'accueil.

Nous observons une importante variabilité de l'achalandage, avec des périodes de forte occupation suivies de périodes plus calmes, ce qui reflète le caractère imprévisible des situations de crise vécues par notre clientèle.

Au total, **174 personnes** ont été hébergées cette année, pour des séjours d'une durée moyenne de **7 à 10 jours**.

pour des séjours d'une durée moyenne de **7 à 10 jours**.



**DURÉE MOYENNE
DES SÉJOURS**
7 à 10
jours



Un refuge temporaire
sécurisant et bienveillant
en période de crise.



SERVICE MOBILE

Le service mobile du CCOI permet d'offrir une intervention psychosociale dans la communauté aux personnes en situation de crise, qu'elles soient isolées ou non. Cette approche favorise les rencontres dans le lieu, soit dans les locaux du CCOI ou en visioconférence, pour assurer un soutien immédiat et humain.

Le suivi de crise mobile est de courte durée, généralement de 6 à 8 rencontres et réparties sur quelques semaines. Il permet d'accompagner la personne dans une démarche volontaire autour d'objectifs concrets, soit la réduction des tensions, la prévention des risques, la consolidation des mécanismes d'adaptation et l'orientation vers des ressources à plus long terme.

Ce service constitue souvent une alternative à l'hospitalisation et contribue à désengorger les services d'urgence. Il peut également s'inscrire dans la continuité d'un séjour en hébergement au CCOI, afin de maintenir les acquis et faciliter la transition.

Cette année, plus de **162 clients** ont pu bénéficier de ce service.



SUIVI INTENSIF

Le service de suivi intensif offre un accompagnement rapproché à des personnes dont la situation de crise nécessite un soutien continu et soutenu. Notamment après un passage à l'urgence pour une tentative de suicide ou une détresse psychologique majeure, ce service peut être fortement recommandé.

En partenariat avec les services d'urgence de l'Hôpital Lakeshore, ce service vise à soutenir rapidement, intensivement et humainement la personne dès sa sortie du milieu hospitalier.

En 2025-2026, **27 personnes** ont bénéficié de ce service, avec une moyenne d'âge de **35,52 ans**, ce qui est légèrement plus jeune que notre moyenne d'âge habituelle pour les autres types de services offerts. De plus, ce service est utilisé de manière égale par les femmes et les hommes, ce qui diffère également de la moyenne habituelle des différents autres services offerts.

La présence de personnes non binaires (7,4 %) et transgenres (3,7 %) est également proportionnellement plus importante que dans les autres services.

La nature même de ces suivis exige une présence quotidienne auprès des personnes concernées : élaboration d'un plan d'intervention personnalisé, accompagnement dans les démarches, organisation de la journée, soutien aux rendez-vous médicaux, et plus encore. Lorsque c'est pertinent, le réseau de la personne est intégré au processus, ce qui renforce notre impact et notre enracinement communautaire.



APPARTEMENT TRANSITOIRE

Afin de favoriser la réinsertion sociale et d'offrir un hébergement temporaire de dépannage, le CCOI met à la disposition de sa clientèle un appartement transitoire. Ce service vise en particulier les familles de l'ouest de l'île vivant en situation de crise ou d'instabilité. En 2023-2024, **2 personnes** ainsi qu'une mère et ses trois enfants ont été accueillis dans cet espace.

Notons que la durée de l'hébergement à l'appartement transitoire respecte les besoins et tient à la situation particulière de chaque usager, ce qui limite la disponibilité de ce dernier.



27
personnes suivies

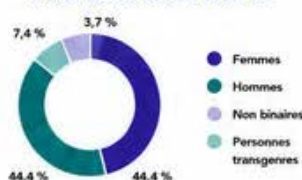


35,52
ans
âge moyen



Utilisation égale
par les femmes
et les hommes

RÉPARTITION PAR IDENTITÉ DE GENRE



UNE PRÉSENCE QUOTIDIENNE POUR :

- ✓ Élaborer un plan d'intervention personnalisé
- ✓ Accompagner dans les démarches
- ✓ Organiser la journée
- ✓ Soutenir les rendez-vous médicaux
- ✓ Intégrer le réseau de la personne lorsque pertinent



DÉFIS COLLECTIFS



PRÉVENTION DU SUICIDE

La prévention du suicide demeure un enjeu sur lequel notre équipe d'intervenants travaille 24 h/7.

En effet, au courant de la dernière année, **189** clients ont tenu des propos suicidaires, ce qui a mené à plus de **371** grilles d'estimation du risque suicidaire.

Le CCOI demeure un acteur de première ligne bien ancré dans la prévention du suicide et ce, à travers ses divers services et ententes ainsi que sa présence au sein de sa communauté et de ses partenaires.



PRÉ-ITINÉRANCE : prévenir la chute avant qu'elle ne devienne irréversible

Face à une crise du logement sans précédent et à un contexte économique difficile, la frontière entre précarité et itinérance s'amincit dangereusement. Bien que notre mission ne soit pas directement centrée sur l'itinérance, le réaligement de nos critères d'admissibilité fait en **2024-2025** pour soutenir une clientèle de plus en plus vulnérable s'est aligné avec les besoins de notre communauté.



ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES ET PARTENARIATS



Groupes de soutien



Le premier groupe, d'une durée de 6 séances, porte sur la motivation et l'atteinte d'objectifs. À travers les rencontres, les participants sont amenés à mieux comprendre ce qui influence leur motivation et à se fixer des objectifs concrets et réalistes. Des thèmes tels que la bienveillance envers soi-même et le développement d'une image de soi plus positive sont également abordés, afin de soutenir des progrès durables.



Le deuxième groupe, d'une durée de 4 séances, est centré sur la résilience. Les participants peuvent réfléchir aux différentes façons de s'adapter aux difficultés, tant sur les plans physique, émotionnel, mental que social. Les rencontres permettent aussi d'identifier des stratégies concrètes pour faire face à des situations stressantes et de développer des outils personnels pour mieux rebondir face aux défis.



Le troisième groupe, également composé de 4 séances, porte sur la gestion du stress. Les participants approfondissent leur compréhension des mécanismes du stress et de l'anxiété, reconnaissent leurs déclencheurs et explorent diverses façons d'y faire face. Les rencontres abordent des stratégies variées, tant comportementales qu'émotionnelles et cognitives, en proposant des outils concrets comme la respiration, la relaxation, la pleine conscience et l'adoption d'habitudes de vie favorables, dans le but d'améliorer la gestion du stress au quotidien.



Foire des aînés

Cette année, le CCOI a également participé à une foire destinée aux aînés, permettant d'aller à la rencontre de la communauté et de faire connaître les services offerts. Cette présence a été une occasion privilégiée d'échanger directement avec les participants, de répondre à leurs questions et de les sensibiliser aux enjeux liés à la santé mentale.

Cette activité a contribué à renforcer la visibilité du CCOI auprès des aînés et de leurs proches, tout en favorisant le développement de liens avec les partenaires du milieu. Elle a également permis de promouvoir l'importance de l'accès à des ressources de soutien adaptées et de poursuivre les efforts de sensibilisation visant à réduire la stigmatisation entourant la santé mentale.



Hôpital Lakeshore : une collaboration essentielle

Malgré la fermeture récurrente de son service psychiatrique, l'hôpital Lakeshore demeure notre partenaire clé. Chaque semaine, un intervenant du CCOI est présent à la clinique externe de l'hôpital pour renforcer nos liens, faciliter les références et optimiser la collaboration terrain. Ensemble, nous faisons plus pour les personnes en détresse.



Ricochet : prévenir l'itinérance par l'intervention

Grâce à notre partenariat avec Ricochet, 12 personnes ont pu éviter l'itinérance chronique. Pendant leur période d'attente entre deux séjours, ces personnes ont été accueillies par le CCOI pour recevoir un soutien psychosocial essentiel.



Café Proche Aïdance : un espace pour souffler

Cette année encore, en collaboration avec les Amis de la santé mentale, le CCOI a également organisé un Café Proche Aïdance, offert chaque premier mercredi du mois. Cette activité, tenue dans un cadre accueillant, visait à offrir un espace d'échange et de soutien aux personnes proches aidantes en santé mentale.

Les participants ont eu l'occasion de rencontrer d'autres proches aidants, de partager leur réalité et d'échanger sur les défis vécus dans leur rôle. Des discussions ont également été animées en présence de professionnels, permettant d'aborder l'importance de la santé mentale et de contribuer à réduire la stigmatisation. Ce moment a favorisé le partage, l'apprentissage et le soutien mutuel, tout en renforçant le sentiment de ne pas être seul dans cette réalité.



Activité d'animation

Des activités d'animation variées ont été offertes aux personnes hébergées en hébergement et aux clients du suivi mobile afin de favoriser le bien-être, la socialisation et les moments de détente. Une programmation variée a permis de rejoindre différents intérêts, incluant des activités de telles que des films, des jeux de société, du bingo, des jeux de trivia et des jeux de devinettes, ainsi que des ateliers créatifs comme la fabrication de bougies, de savons, de bracelets, de balles antistress, ou encore la peinture, l'origami et la création de globes de neige. Des activités saisonnières et conviviales ont également été proposées, comme la décoration de cupcakes et de maisons en pain d'épice, le jardinage, un « paint and sip » avec chocolat chaud, ainsi que des activités extérieures comme le club de marche et un dîner BBQ. Ces initiatives ont permis d'offrir des moments de plaisir et de partage, tout en contribuant à créer un milieu de vie stimulant et accueillant.



SATISFACTION CLIENTÈLE

Dans une perspective d'amélioration continue et de cohérence avec les besoins réels de notre clientèle, les clients ont l'opportunité de répondre à un sondage de satisfaction des services au terme de leur séjour au CCOI. Les résultats sont très positifs. Cette année, notre nouveau volet d'animation est particulièrement apprécié par les résidents. De plus, le caractère agréable des intervenants et leur disponibilité sont souvent soulignés.



NOTRE IMPACT COLLECTIF

Le réseau de bailleurs de fonds et de partenaires du Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île

Le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île remercie chaleureusement ses bailleurs de fonds et ses partenaires clés. Ensemble, nous bâtissons des communautés plus sécuritaires, en meilleure santé et plus résilientes.



UN RÉSEAU COLLABORATIF ET COMPLÉMENTAIRE

Le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île collabore avec un vaste réseau de partenaires et de bailleurs de fonds qui partagent un même objectif : soutenir les personnes et les familles par des services accessibles, compassionnels et ancrés dans la communauté.

Ensemble, nous favorisons :

- ✓ L'intervention et la stabilisation en situation de crise
- ✓ La prévention et la sensibilisation en santé mentale
- ✓ La collaboration entre les secteurs de la santé et de la communauté
- ✓ Le rétablissement et la réintégration sociale
- ✓ Des communautés plus fortes et plus résilientes



NOS BAILLEURS DE FONDS

Le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île est reconnaissant de l'appui financier qui rend possibles des services d'intervention de crise accessibles, humains et complémentaires à travers notre communauté.

BAILLEUR DE FONDS PRINCIPAL

Québec

Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)

Notre bailleur de fonds principal dont l'appui continu est essentiel à la réalisation de notre mission.

AUTRES BAILLEURS DE FONDS

- CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- Programmes et subventions gouvernementaux
- Fondations
- Commanditaires corporatifs
- Donateurs et donatrices individuels
- Campagnes et initiatives de financement communautaire



NOS PARTENAIRES CLÉS

Le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île collabore étroitement avec un vaste réseau d'organisations des secteurs de la santé, de la communauté et des services publics afin d'assurer un soutien coordonné et efficace aux personnes en situation de crise.

Grâce à leur appui et à leur collaboration, nous sommes en mesure de renforcer les services d'intervention de crise, d'améliorer la continuité des soins et de répondre efficacement aux besoins de notre communauté. Nous tenons également à souligner notre bailleur de fonds principal, le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), dont l'appui continu est essentiel à la réalisation de notre mission.

CATÉGORIES DE PARTENAIRES



PARTENAIRES DE LA SANTÉ

- Hôpitaux
- CLSC
- Services de santé mentale
- Programmes et services cliniques du CIUSSS



SERVICES D'URGENCE

- Services policiers
- Équipes d'intervention d'urgence
- Premiers répondants



ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

- Organismes communautaires
- Organismes de logement
- Services de soutien aux familles
- Services aux aînés
- Services pour les jeunes
- Services d'emploi



PARTENAIRES MUNICIPAUX ET PUBLICS

- Municipalités
- Écoles
- Institutions publiques
- Réseaux de services sociaux



PARTENAIRES EN LOGEMENT ET SOUTIEN

- Organismes de logement
- Logement de description transitoire et de soutien
- Organismes œuvrant en itinérance



ENSEMBLE, NOUS CRÉONS UN FILET DE SÉCURITÉ PLUS SOLIDE

Grâce à l'appui de nos bailleurs de fonds et à la collaboration de nos partenaires, le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île continue d'offrir des services d'intervention de crise rapides, compassionnels et ancrés dans la communauté aux personnes et aux familles de l'Ouest-de-l'Île.



DOMAINES D'ACTION PRIORITAIRES



Intervention d'urgence et réponse 24/7



Soutien en logement et soutien psychosocial



Mobilisation communautaire et prévention



Formation, sensibilisation et éducation



Partenariat, développement et coordination des services



Rétablissement, inclusion et réintégration sociale



Ensemble, nous bâtissons des solutions concrètes pour des communautés plus fortes et plus résilientes.



RESSOURCES HUMAINES

Formation continue

Soucieuse de maintenir un haut niveau d'expertise et d'adapter ses pratiques aux besoins évolutifs de la clientèle, l'équipe du Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île a poursuivi ses efforts en matière de formation continue tout au long de l'année. Ces activités ont permis aux intervenants d'actualiser leurs connaissances, de développer de nouvelles compétences cliniques et de renforcer leurs pratiques en intervention psychosociale, notamment en prévention du suicide, en violence conjugale, en traumatismes et en dépendance.



Plusieurs membres de l'équipe ont participé à des formations spécialisées offertes par différents partenaires. Voici la liste officielle :

 Formation P-38 Action Autonomie	 Prévenir les homicides conjugaux et intrafamiliaux en contexte de violence conjugale CACVC	 Prévenir le suicide chez les personnes de 14 ans et plus – Susciter l'espoir et estimer le danger CPSM
21 intervenant-e-s	3 intervenant-e-s	7 intervenant-e-s
 Préserver la santé mentale des intervenants / Usure de compassion Madeleine Fortier	 Dépendance et toxicomanie CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île de Montréal	 Premiers soins psychologiques en contexte traumatique Centre d'étude sur le trauma
13 intervenant-e-s	7 intervenant-e-s	14 intervenant-e-s
 Comprendre, repérer et intervenir face au contrôle coercitif en contexte de violence conjugale Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et Refuge pour les femmes de l'Ouest de l'Île	 Traitements psychologiques et pharmacologiques du trouble de personnalité limite : nouveaux modèles cliniques pour travailler l'intensité émotionnelle et l'instabilité relationnelle ASADIS	 Maîtriser la complexité des psychopathologies du narcissisme ASADIS
9 intervenant-e-s	15 intervenant-e-s	14 intervenant-e-s
 Estime de soi et image corporelle l'ÉquiLibre		
26 intervenant-e-s		



“

Ces formations témoignent de l'engagement constant de l'équipe à maintenir un haut niveau d'expertise afin d'offrir des interventions sécuritaires, pertinentes et adaptées aux besoins de la communauté.

”



INTÉGRATION DES NOUVEAUX MEMBRES DE L'ÉQUIPE

L'accueil et l'intégration des nouveaux membres de l'équipe demeurent au cœur de nos priorités. Dès leur arrivée, un parcours structuré favorise une prise de poste progressive tout en transmettant les valeurs de bienveillance, de collaboration et d'inclusion.



PRENDRE SOIN DE LA SANTÉ MENTALE DE NOTRE ÉQUIPE

Conscients de la charge émotionnelle associée au travail en intervention de crise, nous accordons une attention particulière au bien-être psychologique de notre équipe et au maintien d'un environnement de travail sain, bienveillant et soutenant.

DES STRATÉGIES CONCRÈTES POUR SOUTENIR NOTRE ÉQUIPE



“ Ces mesures visent à créer un environnement mobilisateur, où chaque membre se sent soutenu, reconnu et outillé pour poursuivre la mission auprès des personnes en situation de crise. ”





ÉVÉNEMENTS D'ÉQUIPE ET COHÉSION

Dans un contexte d'intervention 24/7, l'organisation d'activités rassemblant l'ensemble de l'équipe représente parfois un défi. Malgré cette réalité, nous accordons une grande importance à ces moments de rencontre et de partage.



Ensemble,
on se dépasse.
Ensemble,
on se soutient.
Ensemble,
on fait la différence.



TEAM BUILDING

Cette année, nous nous sommes réunis dans le cadre d'une activité d'escape room. Les participants ont été répartis en trois groupes, chacun affrontant un niveau de difficulté adapté à son aisance, favorisant la collaboration et la créativité.

La journée s'est conclue dans une ambiance conviviale autour d'un repas partagé, offrant l'occasion d'échanger de manière informelle et de célébrer nos réussites collectives.



COLLABORATION

Travailler ensemble,
chaque talent
fait la différence.



CRÉATIVITÉ

Des idées, des solutions,
et surtout, du plaisir
à relever les défis !



CONVIVIALITÉ

Partager, célébrer
et renforcer nos liens
au-delà du quotidien.



SOUPER DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE

Comme chaque année, les Fêtes de fin d'année ont été célébrées avec enthousiasme. Les participants ont eu la chance de remporter plusieurs cadeaux lors des tirages, et un repas convivial a été partagé dans une ambiance chaleureuse.

Cette année, nous avons choisi de tenir la célébration au Randolph, qui proposait une variété de jeux d'équipe animés tout au long de la soirée, favorisant la complicité et le plaisir collectif.



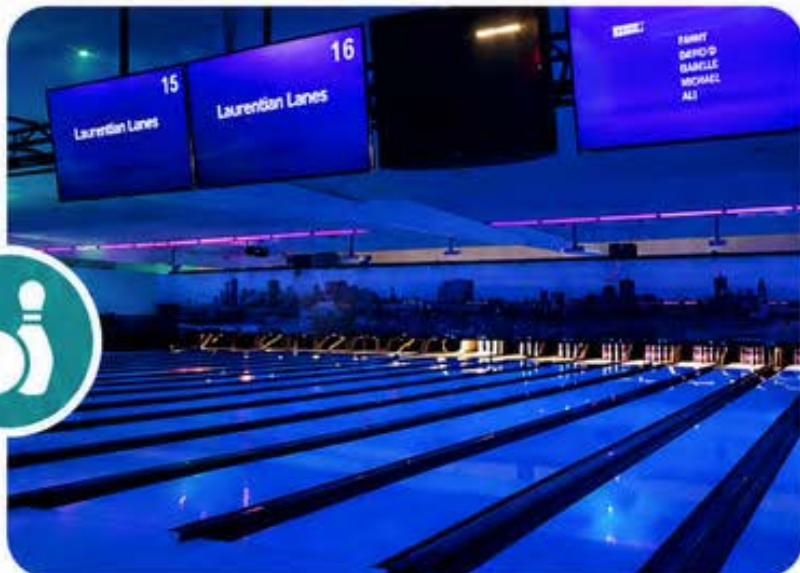


COMITÉ SOCIAL

Un comité social dynamique propose tout au long de l'année, diverses activités visant à renforcer la cohésion et la convivialité au sein de l'équipe. Il contribue notamment à l'organisation de fêtes thématiques, agrémentées de tirages, de petites attentions et de surprises.

Cette année, le comité a organisé une soirée quilles, où chacun a pu révéler ses talents cachés dans la bonne humeur et les éclats de rire. Une séance de Puppy Yoga a également été proposée, offrant un moment de détente et de plaisir partagé entre collègues.

Ces initiatives renforcent la collaboration, l'entraide et le sentiment d'appartenance à l'équipe.



RÉTENTION ET TAUX DE ROULEMENT DU PERSONNEL

Le maintien d'un effectif stable et engagé demeure une priorité pour notre organisation. Le suivi des indicateurs de rétention et de roulement nous permet d'évaluer l'efficacité des mesures mises en place pour soutenir le bien-être, le développement professionnel et la mobilisation de l'équipe.

Cette année, notre taux de rétention global s'élève à 87%, témoignant de la satisfaction et de l'engagement de notre personnel.

La moyenne d'ancienneté des membres de l'équipe est de 3.3 ans, ce qui illustre un équilibre entre l'arrivée de nouvelles recrues et la présence d'un noyau d'employés expérimentés. Cette complémentarité favorise le partage d'expertise, la continuité des pratiques et l'intégration harmonieuse des nouveaux membres.

Ces résultats confirment l'importance des initiatives mises en place tout au long de l'année, notamment la formation continue, le programme d'intégration et de mentorat, les mesures de soutien à la santé mentale ainsi que les activités favorisant la cohésion d'équipe. Ensemble, ces actions contribuent à créer un environnement de travail mobilisateur et à soutenir la stabilité organisationnelle.



TAUX DE
RÉTENTION GLOBAL

87%



MOYENNE
D'ANCIENNETÉ

3.3 ans



EN BREF...



L'année a été marquée par des actions concertées visant à soutenir à la fois le développement professionnel, le bien-être et la mobilisation de l'équipe. Ces initiatives ont contribué à maintenir un environnement de travail humain, collaboratif et propice à la pratique de l'intervention en contexte de crise, tout en favorisant le partage d'expertise et la complémentarité des expériences au sein du personnel.



La stabilité observée au sein de l'équipe, combinée à l'accueil de nouvelles recrues, témoigne d'un milieu de travail dynamique où l'engagement, le soutien mutuel et le sentiment d'appartenance occupent une place centrale. Cette approche permet de consolider les pratiques, d'assurer la continuité des services et de répondre avec rigueur et sensibilité aux besoins de la communauté.



En poursuivant ces efforts, le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île réaffirme l'importance accordée à ses ressources humaines, convaincu que la qualité du soutien offert à la population repose d'abord sur une équipe soutenue, mobilisée et outillée.





ADMINISTRATION ET FINANCES

Une gestion saine et responsable de nos ressources assure la pérennité de nos services, le bien-être de nos équipes et l'amélioration continue des espaces où nous accueillons la communauté.



Finances et investissements

Dans la continuité de l'exercice 2024-2025, l'organisme a poursuivi ses efforts afin de consolider sa situation financière et d'assurer une gestion rigoureuse de ses ressources. L'année 2025-2026 se termine ainsi par un léger excédent, en cohérence avec les exigences du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), notamment en matière de saine gestion et de maintien d'un équilibre budgétaire.



À l'instar de l'année précédente, une attention particulière a été portée au contrôle des dépenses, tout en maintenant les investissements nécessaires au bon fonctionnement des activités. Cette approche équilibrée permet de soutenir à la fois les opérations courantes et les investissements requis pour préserver la qualité des services offerts.



Dans une perspective d'amélioration continue amorcée en 2024-2025, une démarche de planification des actifs technologiques a été entreprise. Celle-ci se concrétise cette année par l'élaboration d'un plan de roulement informatique visant à assurer la pérennité, la performance et la sécurité de nos équipements, tout en facilitant une gestion financière plus prévisible à moyen terme.



FINANCEMENT PUBLIC

Le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île reçoit son financement de base du :

Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)

Ce soutien est essentiel à la continuité de nos services et à notre présence auprès de la communauté.



AUTRES SOURCES DE SOUTIEN

- Dons d'individus et d'organisations
- Activités de financement communautaires
- Partenariats et subventions



“ Chaque contribution, grande ou petite, fait une réelle différence dans la vie des personnes en situation de crise. ”

PROJETS 2026-2027

RÉAMÉNAGEMENT DES ESPACES



Faisant suite aux importants travaux réalisés en 2024-2025, l'année 2025-2026 marquera la poursuite de la modernisation de nos espaces. Les améliorations apportées permettent désormais d'offrir un environnement plus fonctionnel, accueillant et adapté aux besoins évolutifs de la clientèle et du personnel.



Dans le prolongement de ces réalisations, nous avons procédé au bilan de santé des immeubles, tel que requis par la Société d'habitation du Québec (SHQ). Cette démarche nous a permis de dresser un état de situation précis de nos infrastructures et d'identifier les priorités d'intervention pour les prochaines années.



Nous entamons ainsi une nouvelle phase axée sur la durabilité et l'optimisation des installations. Les travaux à venir porteront notamment sur des éléments structurants tels que les fenêtres, la façade ainsi que la mise aux normes de certains équipements devenus désuets.



Par ailleurs, afin de répondre plus adéquatement aux besoins opérationnels identifiés au cours de l'année 2026-2027, de nouveaux aménagements sont prévus pour 2026. Ceux-ci incluent la construction d'une nouvelle buanderie, ainsi que l'ajout d'une salle de rencontre supplémentaire destinée aux interventions individuelles avec les usagers.



L'ensemble de ces initiatives s'inscrit dans une volonté de maintenir des lieux de qualité, sécuritaires et fonctionnels, en continuité avec les efforts entrepris lors de l'exercice précédent.



PROJETS PRÉVUS — 2026-2027



Construction
d'une nouvelle
buanderie



Ajout d'une salle
de rencontre
supplémentaire



Améliorations
des infrastructures
(bâtiment, fenêtres,
façade, etc.)



Mise à niveau
des équipements



“ Ces travaux et projets reflètent notre engagement à offrir des espaces de vie et de travail durables, fonctionnels et adaptés aux besoins de notre communauté. Nous remercions nos équipes, nos partenaires et nos locataires pour leur collaboration et leur confiance alors que nous poursuivons ensemble cette démarche d'amélioration continue. ”



SÉCURITÉ, BIEN-ÊTRE ET SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

SOUTIEN INTERNE → IMPACT COMMUNAUTAIRE



SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE



ENGAGEMENT CONTINU

Dans la continuité des initiatives lancées en 2024-2025, nous poursuivons nos efforts afin de renforcer la **sécurité** des personnes et des lieux et d'appuyer le **bien-être** de notre clientèle ainsi que de nos équipes.



MESURES DE SÉCURITÉ

Au cours de la dernière année, plusieurs améliorations concrètes ont été mises en place, notamment l'optimisation des **systèmes de surveillance** par caméras, l'ajout de **boutons d'alerte d'urgence** et le renforcement de l'éclairage extérieur, particulièrement en période nocturne.



CYBERSÉCURITÉ

Parallèlement, un **audit en cybersécurité** a été réalisé, menant à la mise en œuvre de correctifs et à l'implantation d'un nouveau **système antivirus**. Ces actions visent à mieux protéger les données sensibles et à réduire les risques liés aux menaces informatiques.



BIEN-ÊTRE

L'ensemble de ces actions témoigne d'un engagement soutenu à offrir un milieu de vie et de travail **sécuritaire, respectueux et adapté** aux réalités actuelles, tant sur le plan physique que technologique.



SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ



UNE MISSION QUI AVANCE ENSEMBLE

Tout au long de l'année 2025-2026, l'organisme a pu compter sur l'appui précieux de nombreux **partenaires, donateurs et acteurs du milieu**, dont l'engagement contribue de façon significative à la réalisation de notre mission.



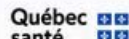
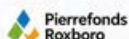
PLUS FORTS ENSEMBLE

Nous tenons à souligner la collaboration soutenue de nos partenaires institutionnels, communautaires et financiers, qui, par leur confiance et leur appui, permettent le **maintien et le développement de nos services**. Leur contribution reste essentielle pour répondre aux besoins grandissants de notre clientèle.



PARTENAIRES CLÉS

Nous exprimons notre reconnaissance envers des partenaires clés tels que RBC, Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro et le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, partenaires solides et incontournables notamment par leur soutien dans le cadre du **Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)**. Leur appui contribue concrètement à la réalisation de nos activités et à la pérennité de nos services.



MERCI À NOS ÉLU·E·S

Nous remercions également les représentant·e·s politiques qui soutiennent nos actions et qui contribuent, par leur écoute et leur engagement, à faire rayonner les enjeux liés à notre mission :

- Brigitte Garceau, députée de Robert-Baldwin
- Frédéric Beauchemin, député de Marguerite-Bourgeoys
- André Laforest, ministre des Affaires municipales et député de Chicoutimi
- Elisabeth Prass, députée de D'Arcy-McGee

Leur appui à nos initiatives et leur présence auprès de notre organisme témoignent de l'importance accordée à l'action communautaire dans notre milieu.



REMERCIEMENTS DU CŒUR

Enfin, nous adressons nos plus sincères remerciements à l'ensemble des **bénévoles, collaborateurs et membres de la communauté** qui, près ou loin, contribuent à faire de notre organisme un **lieu d'accueil vivant, solidaire et humain**. Leur implication est au cœur de notre capacité à offrir des services de qualité et à poursuivre notre mission avec rigueur et bienveillance.



La sécurité des personnes, des lieux et des données est une priorité au cœur de nos actions.

Ensemble, nous bâtissons un environnement de confiance.



PERSPECTIVES 2026–2027



Consolider l'essentiel. Structurer l'avenir. Agir là où ça compte.



À l'aube de 2026–2027, une chose est claire : la crise en santé mentale s'inscrit désormais dans la durée. L'augmentation soutenue des demandes, la complexification des situations, la pression sur le réseau public et les effets combinés de la crise du logement et de la précarité redéfinissent profondément notre rôle. Dans ce contexte, le Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île fera un choix stratégique assumé : prioriser l'impact plutôt que la dispersion.



Une année charnière : planifier pour mieux agir

L'année sera marquée par un chantier structurant majeur : la reconduction de notre planification stratégique.

Avec l'accompagnement d'un partenaire externe déjà sélectionné, cette démarche permettra :

- ✓ d'analyser en profondeur l'évolution des besoins du territoire
- ✓ de repositionner nos priorités d'action
- ✓ de renforcer l'alignement entre mission, pratiques et ressources
- ✓ d'identifier des leviers concrets de développement et d'innovation



Cette planification sera participative et mobilisatrice, impliquant l'équipe, le conseil d'administration et nos partenaires, afin d'ancrer nos orientations dans la réalité du terrain.



Consolider notre rôle dans le continuum en santé mentale



Face à une demande qui dépasse désormais les capacités traditionnelles du réseau, notre rôle comme acteur pivot de première ligne continuera de se renforcer.

Nos priorités :



Renforcer les trajectoires de services avec nos partenaires
(urgence, CIUSSS, communautaire)



Optimiser les transitions
(post-crise, post-hospitalisation, retour dans la communauté)



Maintenir des alternatives concrètes à l'hospitalisation, notamment via le suivi mobile et l'hébergement



L'objectif est clair :
agir plus tôt, plus efficacement, et éviter l'aggravation des situations.



Répondre aux enjeux émergents : pré-itinérance et vulnérabilités complexes

Les réalités observées cette année confirment une transformation du profil de notre clientèle.

Nous intensifions nos actions autour de :



la pré-itinérance, en intervenant avant la rupture



les clientèles aux besoins complexes
(aînés, familles, personnes issues de l'immigration, LGBTQ2A+)



le soutien aux proches aidants, souvent invisibilisés mais fortement impactés



Ces orientations s'inscrivent dans une logique de prévention structurelle, visant à réduire les crises répétitives et leurs conséquences.



Innover pour mieux rejoindre et soutenir

L'innovation restera un levier clé de notre développement.
Ainsi, nous poursuivons :

- ✓ l'optimisation du clavardage comme porte d'entrée complémentaire
- ✓ l'intégration progressive de pratiques innovantes (incluant l'intelligence artificielle en soutien organisationnel)
- ✓ le développement de nouvelles approches d'intervention adaptées aux réalités contemporaines



Notre objectif :
rejoindre autrement, intervenir autrement,
mais toujours avec humanité.



Investir dans notre plus grande force : notre équipe

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre et de forte charge émotionnelle, la consolidation de notre équipe demeure une priorité stratégique. En effet, la qualité de nos services repose directement sur la solidité de notre équipe.

Nous continuerons à :

- ✓ renforcer la formation continue et le développement des compétences
- ✓ déployer des pratiques favorisant la rétention et le bien-être
- ✓ soutenir un environnement de travail mobilisateur, sécuritaire et humain



Structurer notre développement et notre autonomie financière

Afin de soutenir la croissance des besoins et réduire notre vulnérabilité financière, nous franchirons une étape importante : **Le lancement d'une première campagne de financement majeure.** Nous voulons par ce fait assurer la pérennité de notre mission dans un contexte de pression accrue. Cette démarche visera à :

- ✓ mobiliser les entreprises du territoire
- ✓ renforcer nos liens avec la communauté
- ✓ diversifier nos sources de revenus
- ✓ soutenir concrètement le développement de nos services
- ✓ préparer notre 40e anniversaire à venir



RENFORCER nos fondations organisationnelles

En parallèle, nous poursuivrons le travail amorcé en :



✓ **gouvernance**, avec la structuration des pratiques et outils



✓ **gestion des risques**, pour mieux anticiper et encadrer nos actions



✓ **infrastructures et sécurité**, tant physiques que numériques



Ces investissements sont essentiels pour soutenir une organisation solide, agile et durable.



REGARDER VERS L'AVANT, avec lucidité et détermination

Les défis sont réels. Les besoins sont grandissants.
Mais une chose demeure : **notre capacité d'agir, ensemble.**

C'est donc avec pragmatisme, mais aussi avec ambition, que nous abordons l'année 2026-2027 — en consolidant ce qui fonctionne, en transformant ce qui doit l'être, et en restant fidèles à ce qui nous définit :



**ÊTRE LÀ, AU BON MOMENT,
POUR LES PERSONNES
QUI EN ONT LE PLUS BESOIN.**



RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ



MILIEU DE LA SANTÉ

- CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal : urgence, 4^e Est, Équipe PACT et SIV, etc.
- Info-Santé / Info-Social
- UPS-Justice
- Urgence Santé
- Centre Dollard-Cormier
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal



PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES

- Table de concertation en violence conjugale
- AJOI (Action Jeunesse de l'Ouest-de-l'Île)
- Perspective Communautaire en Santé Mentale
- Centre Bienvenue et Résidence Bienvenue
- CJE (Carrefour jeunesse-emploi)
- CALACS (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel)
- CAVACS (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels)
- CIMOI (Centre d'intégration multiculturel de l'Ouest-de-l'Île)
- Les Amis de la Santé Mentale
- Table de concertation en santé mentale de l'Ouest-de-l'Île
- Équipe Entreprise
- AMCAL (services à la famille)
- ANEB Québec (Anorexie et boulimie du Québec)
- Association Québécoise pour la Prévention du Suicide (AQPS)
- Centre de Ressources Communautaires de l'Ouest-de-l'Île
- Centre Famille SNAP
- Fonds d'Aide de l'Ouest-de-l'Île
- Parrainage Civique de l'Ouest-de-l'Île
- Refuge pour les femmes de l'Ouest-de-l'Île
- Ressources Communautaires Omega & Résidences Omega
- Ressources Jeunesse St-Laurent
- Ricochet
- Suicide Action Montréal
- L'Aiguillage
- TQNOIM – Table de Quartier du Nord de l'Ouest-de-l'Île de Montréal



AUTRES CENTRES DE CRISE

- IRIS
- Tracom
- L'Autre Maison
- Le Transit
- L'Équipe Résolution
- Émile-Nelligan
- Le Soleil Levant
- L'Îlot de Laval
- Le Tournant
- Maison sous les Arbres
- La Chrysalide



MUNICIPAL

- Arrondissement de Pierrefonds-Roxboro
- SPVM (Service de police de la Ville de Montréal), postes de quartier no 1, 3, 4 et 5
- Service des incendies de Montréal



SCOLAIRE

- CÉGEP John-Abbott et CÉGEP Gérald-Godin
- Place Cartier Adult Education Center
- UQAM (Université du Québec à Montréal)
- Université Concordia
- Université McGill
- Université de Montréal



VIE ASSOCIATIVE

Nous sommes membres des organismes suivants :

 RÉSEAU DES MAISONS D'HÉBERGEMENT POUR FEMMES	 RÉSEAU AVEC VOUS DEPUIS 1977	 AQPS Association Québécoise pour la Prévention du Suicide	 Réseau québécois des Organismes Communautaires en Santé Mentale
 tncdc TABLE NATIONALE DES CORPORATIONS DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE	 FÉDÉRATION DES MAISONS D'HÉBERGEMENT POUR FEMMES	 RQ CALACS Regroupement québécois des CALACS	 RÉSEAU ALTERNATIF ET COMMUNAUTAIRE DES ORGANISMES EN SANTÉ MENTALE (RACOR)
 COSME COALITION DES ORGANISMES EN SANTÉ MENTALE DU QUÉBEC	 CTROC Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles	 ROHIM Regroupement des organismes en hébergement et intervention en itinérance de Montréal	 MOUVEMENT SANTÉ MENTALE QUÉBEC Promouvoir. Soutenir. Outiller.

NOTRE ÉQUIPE DE GESTION

Une équipe engagée, complémentaire
et passionnée, qui place l'humain au cœur
de ses actions.



Christine Richard
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Valérie Scraire
RESPONSABLE DES RESSOURCES
HUMAINES



Ariane Renaud Bussièrès
RESPONSABLE DE L'INTERVENTION
CLINIQUE



Charles Gonckel
RESPONSABLE ADMINISTRATIF
ET FINANCIER



Amina Bensari
RESPONSABLE
CLINIQUE ADJOINTE

“ Ensemble, nous avançons
avec bienveillance, rigueur
et détermination. ”

NOTRE ÉQUIPE SUR LE TERRAIN

Chaque jour, notre équipe sur le terrain fait une différence concrète dans la vie des personnes que nous accompagnons.



Navdisha S.

Bonjour ! Je m'appelle Navdisha et j'ai récemment obtenu mon baccalauréat en psychologie à l'Université McGill. Je vais commencer mon master cet automne, tout en poursuivant mon objectif de devenir psychologue.

Je travaille actuellement comme agente de relations humaines au Centre d'aide d'urgence de l'Ouest-de-l'île, où j'accompagne des personnes dans les moments difficiles et les aide à se sentir écoutées, comprises et orientées vers les ressources appropriées.

En dehors des études et du travail, j'adore courir, me plonger dans un bon livre et prendre le temps de pratiquer des activités relaxantes qui m'aident à me ressourcer et à garder les pieds sur terre.

<https://www.ccoi.ca/fr/mon-projet-de-vie/mon-projet-de-vie>



Victoria M.

Je m'appelle Victoria. Je viens d'obtenir mon baccalauréat en sociologie et sciences humaines appliquées avec une double spécialisation axée sur la thérapie en petits groupes et la thérapie individuelle.

Je travaille actuellement comme agente en relations humaines au Centre de crise de l'Ouest-de-l'île, où je réponds aux appels et je rencontre les clients pour m'assurer que leurs besoins sont satisfaits. Dans le cadre de mes fonctions, j'aide les personnes à atteindre leurs objectifs tout en leur offrant des soins bienveillants qui accordent la priorité à leur santé mentale et à leur bien-être général.

Je prévois poursuivre des études de maîtrise en criminologie dans un avenir proche. Pendant mon temps libre, j'aime lire, colorier et passer du temps avec mes proches et ma chienne, Mia.

“ Au cœur de nos actions, il y a des personnes dévouées qui écoutent, soutiennent et accompagnent chaque jour avec humanité. ”



Kenya-Emma T.

Je suis étudiante en dernière année de premier cycle au baccalauréat en psychologie et sociologie à l'Université de Montréal. J'ai obtenu mon diplôme d'études collégiales en sciences naturelles au collège John-Abbott.

Ainsi, avoir la chance de travailler au Centre de crise et savoir que je peux contribuer au bien-être de personnes dans l'ouest de l'île, soit, dans la communauté où j'ai grandi est quelque chose qui me fait chaud au cœur.

De plus, faire partie de l'équipe du CCOI me permet d'acquérir de l'expérience dans un domaine qui me passionne et de me rapprocher de mes ambitions professionnelles.



Emily B.

Je m'appelle Emily et je travaille au Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île comme agente de relations humaines depuis presque deux ans. Je suis actuellement en train de compléter mon baccalauréat en psychologie à l'Université McGill.

En dehors du travail, j'aime lire, voyager et passer du temps avec mes amis et ma famille. Je souhaite poursuivre une maîtrise en psychologie du counseling afin de devenir éventuellement psychothérapeute.



Chaque parcours, chaque engagement et chaque sourire contribuent à bâtir un lieu d'écoute, d'entraide et d'espoir.



Reema C.



Je m'appelle Reema et je suis actuellement en train de compléter un baccalauréat en psychologie.



Depuis novembre 2025, je travaille au WICC, où je m'efforce de créer un milieu accueillant et bienveillant pour les clients.



Tout au long de mes études, j'ai développé un vif intérêt pour la psychologie clinique et la recherche, et je compte poursuivre ma formation afin d'approfondir mes connaissances dans ce domaine.



Diane C.



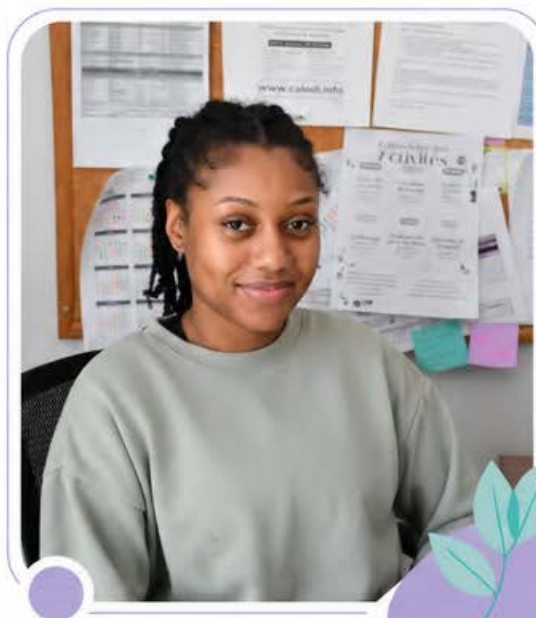
Je m'appelle Diane et je travaille comme agente de relations humaines au sein des services d'hébergement, où j'accompagne des personnes vivant des situations de vie difficiles. Ma formation en psychologie m'aide à mieux comprendre les besoins des gens et à y répondre efficacement.

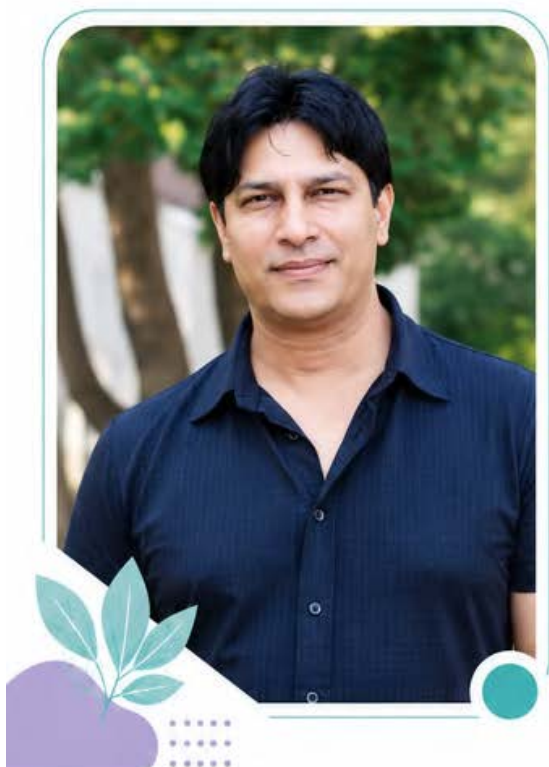


En dehors du travail, j'aime lire, faire de l'exercice et passer du temps avec mes amis et ma famille.



Grâce à mon expérience au centre de soutien d'urgence, j'espère maintenant poursuivre une carrière en travail social afin de continuer à avoir un impact positif dans ma communauté.





Ashfaq A.

Bonjour, je m'appelle Ash et je travaille comme agent en relations humaines (ARH) au Centre de crise de l'Ouest-de-l'Île. Je suis employée au sein de l'organisme depuis dix-huit ans, où je travaille au quatre de nuit.

Peu après avoir obtenu mon diplôme en psychologie à l'Université Concordia, j'ai acquis une expérience précieuse en tant que bénévole auprès de plusieurs organismes, tels que le CLSC, l'Association montréalaise pour les aveugles et Ensemble.



Nagi A.

Mon désir de me spécialiser en santé mentale s'est approfondi au fil des années. En réponse à cette curiosité grandissante, j'ai pris la décision d'étudier la psychologie et les sciences du comportement à l'Université McGill. J'ai également complété une mineure en études sur le genre, la sexualité, le féminisme et la justice sociale, dans l'espoir de pouvoir un jour contribuer à optimiser l'expérience et l'efficacité des services de santé mentale pour diverses identités minoritaires.

J'ai toujours souhaité travailler comme agent en relations humaines dans un contexte de crise, car je crois que cette opportunité représente la meilleure façon d'être exposé à une grande variété de problématiques et de situations que les individus peuvent rencontrer au cours de leur vie. De plus, les de l'Ouest-de-l'Île m'ont encouragé à rejoindre l'équipe, puisque ce sont des valeurs qui me tiennent profondément à cœur et que je m'efforce d'intégrer dans toutes mes interactions, autant dans ma vie professionnelle que personnelle.





Sandra M.

Étudiante en psychologie à l'Université de Montréal, j'ai développé un attachement à mon rôle d'intervenante au Centre de crise, où je travaille au sein d'une belle équipe. Par le passé, j'ai eu la chance d'être bénévole pour une ligne d'écoute, m'ayant permis de développer une sensibilité particulière aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité tout en acquérant mes premières compétences en intervention.

Être présente, à l'écoute, et offrir un espace bienveillant aux individus est profondément porteur de sens pour moi. La diversité des situations auxquelles je suis confrontée me fascine, et chaque rencontre est une occasion d'apprendre, de réfléchir et développer mes habiletés pratiques.

La recherche, notamment sur la dépression dans le cadre de mon cheminement Honor, occupe aussi une place importante dans mon parcours, stimulant ma curiosité et m'aidant à mieux comprendre ce que vivent certaines personnes que j'accompagne. Avec l'intention de continuer à travailler dans ce domaine à long terme, je vois ce travail comme un beau début.



Tarawat P.

Je détiens un baccalauréat en psychologie, un diplôme de deuxième cycle en neurosciences et je suis actuellement étudiante à la maîtrise en travail social.

Tout au long de mes études universitaires, j'ai eu des opportunités d'acquérir des compétences en intervention auprès de clientèles variées.

Je prône une posture humaniste dans mes interventions. À travers l'empathie, la bienveillance et l'acceptation inconditionnelle, mon but est de soutenir la personne dans l'actualisation de son plein potentiel en misant sur sa capacité de prendre conscience de ses difficultés, de les comprendre, et d'apporter les changements qu'elle juge nécessaires pour les surmonter.





Olivia A-N



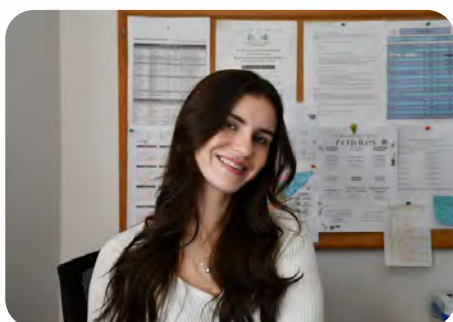
Yami-Louise D.



Jérôme B-M.



Claudia L.C



Victoria P.



Alysée P.



Marie-Ève M.



Camille C.

Chaque membre de notre équipe apporte son expertise,
son engagement et sa bienveillance pour soutenir notre communauté.



Emily C.



Hailey M.



Chad C.



Brindiga M.



Rozhagne J.D.



Michel S.



Katerina G.



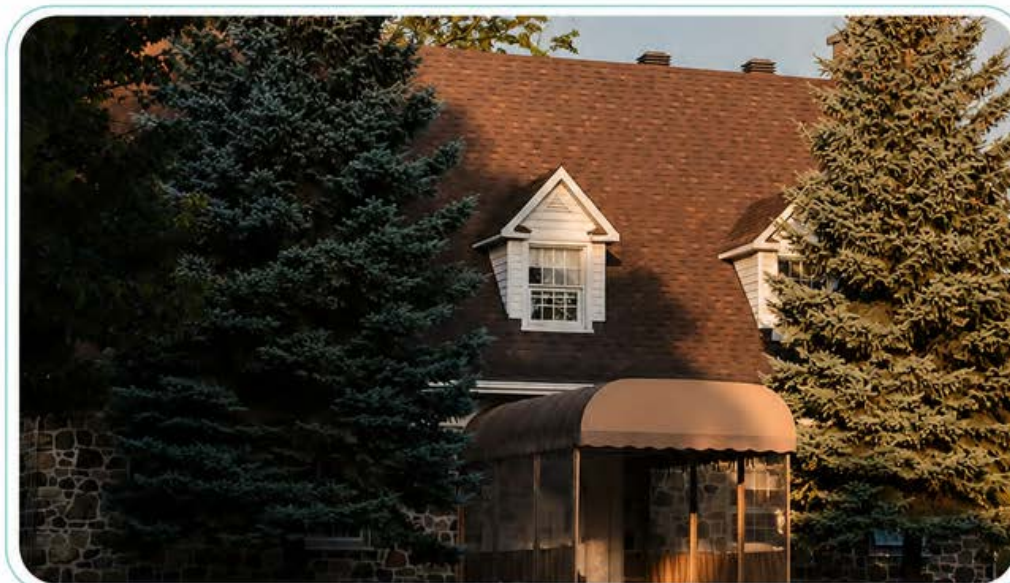
Negar T.



Patty X.



Harleen T.



Nous joindre

Notre équipe est là pour vous
écouter, vous soutenir et vous accompagner.



Téléphone

514 684-6160



Site web

centredecriseoi.com



Adresse

170 Rue du Buisson,
Montréal, QC H8Y 2Z6



Réseaux sociaux



**CENTRE DE CRISE
DE L'OUEST DE L'ÎLE**

