

le
Portail
Aide à l'entourage • Santé mentale



écoute **accueil**
soutien **entraide**



RAPPORT ANNUEL 2023-2024



SOMMAIRE

Présentation de l'organisme	03
Portrait des membres	03
Rapport de la direction	04-05
Le conseil d'administration	06
Rapport du conseil d'administration	06-07
Rapport des interventions et des animations	08-10
Rapport des communications	11-12
Implication et collaboration	13
Plan d'action 2021-2026	14
Liste des acronymes	15

L'association des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale de la ville de Rouyn-Noranda a été fondée en 1995, et est devenue Le Portail en 2001. Le Portail a pour mission d'informer, d'outiller, de soutenir et de regrouper les membres de l'entourage d'une personne qui présente des difficultés ou des manifestations reliées à la maladie mentale, afin de leur permettre de retrouver et maintenir un bien-être personnel et un équilibre relationnel.

Portrait des membres



59 membres en 2023-2024

Membres réguliers : 68%

Membres sympathisants : 32%

Femmes : 75%

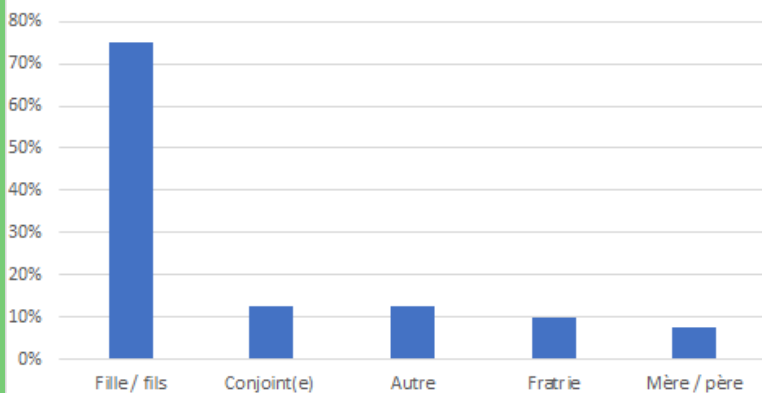
Hommes : 25%

• **17% des membres en 2023-2024 étaient de nouveaux membres**

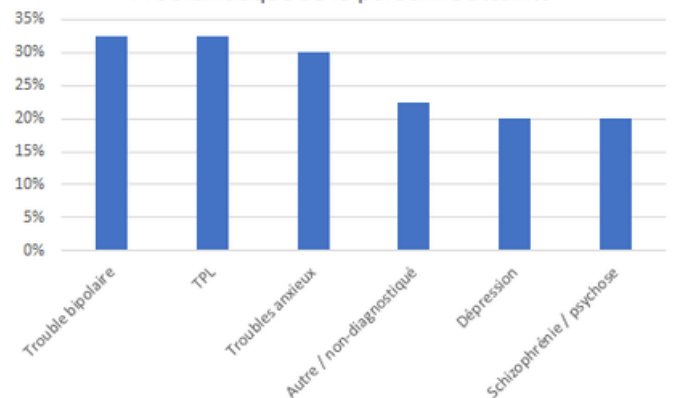
• **80% des membres de l'année précédente ont renouvelé leur adhésion en 2023-2024**

• **92% de nos membres viennent de Rouyn-Noranda**

Personne atteinte (lien avec le membre)



Problématique de la personne atteinte



• **75% de nos membres réguliers ont un enfant atteint. De 5 à 15% d'entre eux ont un(e) conjoint(e) (13%), un membre de la fratrie (10%) ou un parent (8%) atteint. 13% ont un lien autre avec leur proche atteint.**

• **La majorité de nos membres réguliers ont un proche souffrant de trouble bipolaire ou de TPL (33% chacun). Viennent ensuite les problématiques de troubles anxieux (30%), de dépression (20%) et de schizophrénie ou psychose (20%). 23% ont un proche non-diagnostiqué ou avec une autre problématique.**

• **10% de nos membres réguliers ont plusieurs proches atteints.**

• **38% des personnes atteintes souffrent de plus d'une maladie mentale.**

Rapport de la direction



Le Portail peut être fier du travail accompli lors de cette année 2023-2024. Suite au départ de Caroline au poste d'intervenante, l'association aura dû de nouveau conjuguer avec une équipe réduite pendant plusieurs mois de l'année. Les employés ont dû faire preuve d'adaptabilité, et ce, dans un contexte où les demandes de services furent en augmentation une fois de plus cette année. Il est aussi important de noter la confiance et la flexibilité du conseil d'administration (déplacements de rencontres, reports de présentation de certains rapports), qui aura permis un nombre d'adaptations qui ont contribué à alléger le travail administratif au profit d'un service à la population sans compromis. Je tiens à féliciter chaleureusement l'ensemble de l'équipe, le conseil d'administration et nos fidèles membres toujours aussi appréciatifs de nos efforts.

La direction générale a maintenu les responsabilités globales présentes lors de la dernière année. Tenue des livres comptables, mobilisation et organisation des rencontres du conseil d'administration, implication dans divers comités de concertation, services psychosociaux individuels, familiaux et de groupe, conception et animation d'activités de sensibilisation grand public et auprès de groupes, gestion des ressources humaines ainsi que des tâches de l'équipe. Ceci étant dit, voici une description des tâches et projets plus importants :

- Nombreuses entrevues d'embauche pour le remplacement de Caroline, qui ont mené à l'embauche de Marie-Pier Gauthier comme intervenante. L'accueil de Marie-Pier ainsi que son intégration ont été priorisés par bon nombre d'accompagnements, de formations et de discussions cliniques.
- Poursuite des efforts pour la promotion du poste d'agent de sensibilisation jeunesse (rendu possible par le projet « Aider sans filtre » du Réseau Avant de Craquer, qui permet de financer le salaire d'un jeune de notre communauté afin qu'il sensibilise à la santé mentale d'autres jeunes au sein de leurs milieux, tels que les écoles ou les réseaux sociaux).
- Évaluations d'appréciation du rendement des employés et évaluation de fin de probation de Marie-Pier.
- Participation à un comité de travail national du Réseau Avant de craquer (RADC, maintenant connu sous le nom de « CAP santé mentale ») pour le développement d'un nouvel outil interactif en ligne pour la population.



Rapport de la direction



- Participation sur le comité « Rebondir » du Témiscamingue, qui vise à favoriser le bien-être psychologique de la population par la prévention plutôt qu'en intervention curative.
- Organisation de l'événement conférence d'octobre avec Sylvain Guimond.
- Élaboration de changements à la politique de conditions de travail des employés, et conception de nouvelles échelles salariales bonifiées permettant au Portail de s'approcher des moyennes salariales dans le domaine.
- Collaboration avec l'organisme « Maison Les 4 Saisons du Témiscamingue » pour le développement d'une ressource exclusive aux membres de l'entourage de personnes atteintes de maladie mentale dans leurs services. Cette collaboration aura pris la forme de partage de matériel de référence ainsi que de supervisions cliniques.
- Un autre engagement d'importance à noter pour la direction aura été la toute première offre d'un groupe de formation du Portail à Ville-Marie (territoire Témiscamingue), nommé « Apaiser et prévenir les situations de crise ».

PHILIPPE ST-LAURENT

Directeur général



Le conseil d'administration



Roxanne Lavoie
Présidente



Véronique Rancourt
Secrétaire-trésorière



Denis Robitaille
Administrateur



Nancy Gagnon
Administratrice



Tina Hérard
Administratrice



Daniel Trudel
Administrateur



Isabelle Poitras
Administratrice

Rapport du conseil d'administration



Le conseil d'administration aura été choyé d'accueillir deux nouveaux administrateurs au cours de la dernière année : Daniel Trudel et Isabelle Poitras. Ces personnes issues de la communauté viennent s'intégrer à l'équipe suite aux départs de Sandra Poulin et Marika Mercier, qui ont offert plusieurs années de service fort apprécié. M. Trudel est sensibilisé à la cause des membres de l'entourage et a exploré largement l'univers des associations communautaires et publiques. Mme Poitras offre une expérience riche à l'association de par ses engagements de travail variés dans le domaine communautaire!

Le conseil d'administration s'est regroupé à 8 reprises pour des rencontres régulières, et une fois par voie électronique.

Le conseil se sera intéressé comme à son habitude à la gestion financière par la présentation des rapports financiers. Le conseil aura aussi fait le suivi de l'évolution des services et activités en offrant ses opinions et guidances. Une révision des statistiques de services est aussi réalisée en alternance avec les rapports financiers.



Rapport du conseil d'administration

Lors de la dernière année, le conseil d'administration aura principalement focalisé son attention sur les services à la communauté ainsi qu'aux membres. Le départ de Caroline Gouin et autres événements ont incité l'association à reprioriser une offre de services d'intervention et d'activités de manière constante et fluide, plutôt que de développer davantage les actions du Portail. En plus des suivis à nos plans d'action, d'autres principaux dossiers ont été travaillés, tels que :

- Soutien à la direction dans le processus d'embauche d'un nouvel intervenant
- Plusieurs échanges à propos d'une révision des échelles salariales, afin de s'approcher des comparables
- Réflexions sur l'ajustement plus large de la politique de conditions de travail
- Planification des affectations du rehaussement PSOC 2023-2024
- Soutien à la planification de l'événement de la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales d'octobre : la conférence de Sylvain Guimond « Ensemble, c'est plus que possible »
- Développement d'un projet de collaboration avec l'auteur et pair-aidant Jean-François Delisle-Roy dans le but d'obtenir du financement pour la publication d'un ouvrage inspiré de faits vécus en rétablissement de maladie mentale
- Suivi et soutien à la direction dans l'intégration de la nouvelle intervenante Marie-Pier

Les comités de travail du conseil ont ralenti dans la dernière année. Deux causes principales coïncident : au comité répit-dépannage, l'association n'aura pas reçu de demandes de financement, excepté vers la fin de la précédente année financière. Des demandes seront donc traitées dans cette nouvelle année financière. Au comité des ressources humaines, les discussions par rapport à ce comité auront été principalement tenues lors des rencontres régulières du conseil d'administration, afin d'alléger les implications variées de la direction.

L'organisme salue l'implication bénévole inestimable de chacun de ses membres du conseil d'administration. La flexibilité, la collaboration et le sens du don de soi de chaque personne impliquée au sein du conseil aura permis une année couronnée de succès. Merci de contribuer à la réalisation de la mission de l'organisme!



Interventions psychosociales et rencontres

L'année 2023-2024 aura été marquée par la transition. Pour le premier trimestre, l'association aura fonctionné avec une seule personne pour offrir les services psychosociaux. Depuis juin 2023, l'arrivée de notre nouvelle intervenante, Marie-Pier, aura aidé à réduire ce déficit, malgré le besoin d'intégration et de formation. Le nombre d'heures pouvant être accordées aux interventions n'a pas pu équivaloir à ce que le Portail pourrait offrir. Même suite à ce constat, les données indiquent que le Portail aura à nouveau offert plus de services que l'année précédente! Voici les détails.

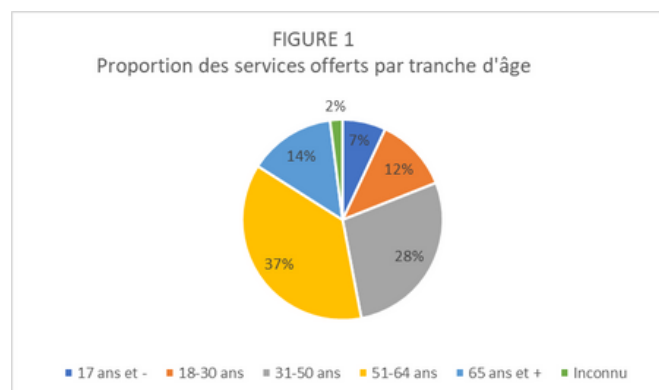
Cette année, Le Portail démontre une augmentation de 9,38 % des services offerts en comparaison à l'année précédente (303 versus 277). Cette augmentation est constatée en prenant en compte l'ensemble de nos services offerts à l'individuel ou en familial :

- Services psychosociaux (soutien et suivis)
- Accompagnements médicaux
- Accompagnements en requêtes de garde provisoire en vue d'une évaluation psychiatrique
- Services d'information à l'individuel ou en familial
- Rencontres de répit et dépannage

Environ 62% des services d'intervention ont été offerts par téléphone, courriel ou visioconférence, contre 33% en présence à nos bureaux. La proportion des services en présence est stable en comparaison de l'année précédente. Nous constatons une légère hausse des services offerts à l'extérieur du bureau pour accommoder certains bénéficiaires. La proportion des services donnés à l'extérieur du bureau se chiffre à environ 5%. 73% des services ont été dispensés à des gens de Rouyn-Noranda, 18% à des résidents du Témiscamingue, et une faible proportion d'environ 9% à des personnes d'autre provenance (plus souvent en recherche d'informations, nous les référons habituellement à une autre association).

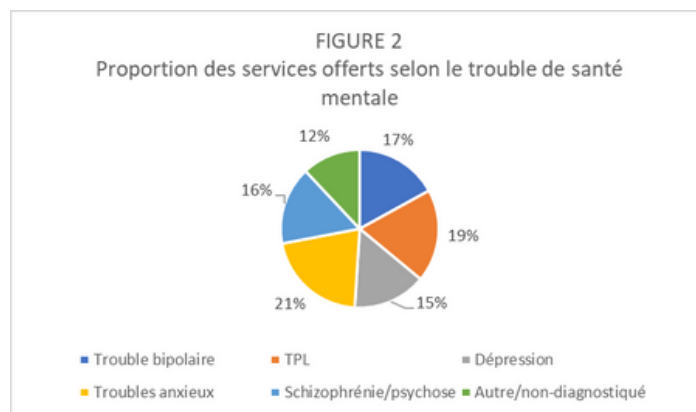
Près de 85% des services ont été offerts à la population générale, contre environ 15% à nos membres. À noter que la plus grande proportion des services que nous offrons à nos membres se donne habituellement à travers les groupes d'entraide ainsi que les activités sociales. La forte proportion de services offerts aux non-membres peut s'expliquer, entre autres, par une bonne affluence de nouvelles demandes, au nombre de 83 sur les 303 services dispensés. Nous remarquons une hausse des nouvelles demandes de service d'environ 7% en comparaison à l'année précédente.

66% des demandes auxquelles nous avons répondu provenaient de parents d'une personne atteinte, et environ 11% venaient d'un(e) conjoint(e). Environ 9% des autres demandes provenaient d'une personne dans la fratrie, et environ 14% venaient de gens en dehors de la famille. La proportion des interventions dispensées aux enfants de personnes atteintes s'est maintenue à environ 11% cette année, contre 10% la précédente. Pour plus de détails, la figure 1 présente la proportion des services offerts par tranche d'âge.



Rapport des interventions et des animations

Si nous portons un regard sur la répartition des services offerts en fonction de la problématique de santé mentale, nous constatons que les troubles anxieux et le trouble de la personnalité limite sont ceux qui reviennent le plus souvent. Respectivement, ces deux maladies constituent 21% et 19% des situations rencontrées. En ordre décroissant, les autres maladies rencontrées le plus fréquemment sont le trouble bipolaire à 17%, la schizophrénie/psychose à 16% et la dépression à 15%. La figure 2 présente plus de détails sur la répartition des services offerts selon la problématique de santé mentale.



Sur les 303 services offerts, 82 proviennent à la base d'une référence. Les trois plus grandes sources de références dans la dernière année sont : le CISSS-AT, nos partenaires sectoriels ainsi qu'intersectoriels.

Pour conclure, des 303 services offerts, 84 étaient du soutien psychosocial, 170 des interventions de suivi, 20 de l'information, et 12 accompagnements en requête de garde provisoire en vue d'évaluation psychiatrique. Les quelques services restants sont partagés entre le répit-dépannage, l'accompagnement médical, le prêt de livres et autres.

Groupes d'entraide et de formation

Café-rencontre

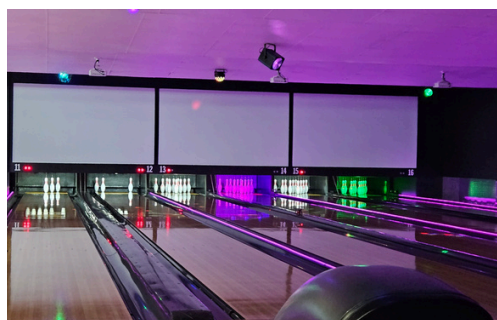
Le café-rencontre, groupe d'entraide de l'organisme, aura recueilli des inscriptions suffisantes pour avoir lieu à 11 reprises, regroupant un total de 65 participants.

Formation

Cette année, le Portail est fier d'avoir offert son premier programme de formation à des résidents du Témiscamingue. Le programme « Apaiser et prévenir les situations de crise » aura été offert entre les mois d'octobre 2023 à mai 2024 sur 8 rencontres auprès de 6 participants. Le programme vise à développer les connaissances des membres de l'entourage de personnes atteintes afin de réduire la fréquence des crises émotionnelles et agressives ainsi que leur intensité. Pour ce faire, 12 grandes stratégies de communication, d'analyse, de gestion de l'environnement et autres auront été acquises par les participants.

Activités sociales

L'organisme a offert plusieurs activités sociales en 2023-2024. Notons le souper de Pâques (21 participants), notre précédente assemblée générale annuelle qui couvrait l'année 2022-2023 (21 participants), le souper de la rentrée (22 participants), deux sorties aux quilles (7 et 8 participants), le souper de Noël (36 participants), et enfin une visite au musée d'art (7 participants). C'est un total de 122 participants qui ont pu profiter des activités sociales du Portail, soit presque le double de l'année précédente (65 participants en 2022-2023).



Sensibilisation et visibilité

L'organisme a été moins actif en termes d'activités de sensibilisation. Étant déjà fort chargée dans l'offre de services d'intervention, l'association n'a pas vraiment investi d'efforts à développer sa portée de visibilité, à quelques exceptions près. Pour la première, nous sommes fiers d'avoir développé une toute nouvelle présentation s'adressant aux intervenants travaillant auprès d'une personne vivant la psychose. La présentation vise à développer les aptitudes communicationnelles et de gestion des émotions d'une personne en perte de contact avec la réalité. Pour la seconde exception, l'organisme a augmenté la production de capsules vidéo en direct sur sa plateforme Facebook (disponibles en rediffusion), portant sur divers thèmes étayés plus bas. Ces capsules visent à rejoindre des gens normalement éloignés de nos services et faire en sorte d'ouvrir les conversations à propos de la santé mentale, et plus particulièrement des réalités des membres de l'entourage dans l'aide à l'autre. Une dernière exception est la production de textes de sensibilisation originaux sur notre site Web. Les sujets de ces textes seront développés plus bas. Voici la liste des activités de sensibilisation plus significatives offertes par l'organisme :

- Présentation « Comprendre et se faire comprendre » aux intervenants du Carrefour (13 participants)
- Présentation « Intervention auprès de la psychose » aux intervenants du Carrefour (14 participants)
- Présentation des services de l'association à un groupe d'étudiants au BAC en travail social (12 participants)
- Présentation des services de l'association aux équipes du CLSC (8 participants)
- Présentation des services de l'association aux équipes de santé mentale externe (11 participants)
- Participation au rallye des ressources de la communauté du Carrefour (nombre de participants non noté)
- Visites de groupes d'étudiantes en soins infirmiers (24 participants en trois groupes)
- Conférence de sensibilisation grand public « Ensemble, c'est plus que possible » avec Sylvain Guimond (26 participants)

En ce qui concerne les capsules Facebook en direct mentionnées plus haut, le Portail a offert 5 capsules différentes d'environ 20 minutes en moyenne. Ces capsules sont offertes en rediffusion sur notre page Facebook. Voici la liste des différents thèmes couverts : « Les zones de pouvoir dans notre relation », « Comment se protéger de la détresse d'un proche », « Faire face à la crise », « La communication non-violente » et « Promouvoir le changement : des outils pour accueillir la résistance ». Ces capsules vidéo ont été visionnées un total de 532 fois. Concernant les textes de sensibilisation, le Portail en aura produit 4, d'environ 3-4 pages chacun. Ils sont tous disponibles sur notre site Web. Voici les sujets abordés : « Ma zone de pouvoir dans ma relation avec mon proche atteint », « Faire face à la crise », « La communication non-violente avec mon proche atteint » et « Accueillir l'incertitude de son proche ». Ces textes auront récolté un total de 305 lectures sur le site Web de l'association uniquement.

Excluant les capsules vidéo et les textes, Le Portail aura rejoint 108 personnes à travers ses activités de sensibilisation au cours de l'année 2023-2024.



Rapport des communications

Infolettre

À chaque début de mois, nous envoyons notre infolettre mensuelle à de nombreux abonnés, qui regroupent autant des membres du Portail, des organismes partenaires et des gens de la population.

Au cours de l'année 2023-2024, en moyenne 48,4% de nos abonnés ouvraient mensuellement notre infolettre (augmentation de 0,7% par rapport à l'année précédente), et 6,9% d'entre eux en moyenne cliquaient sur un lien qui s'y trouvait (par exemple, un lien vers notre site Web). Au 31 mars 2024, nous comptons 233 personnes abonnées à notre infolettre.

En plus de textes originaux que nous avons continué à partager dans notre infolettre, nous avons également commencé à y partager dans la dernière année quelques outils sur des thématiques liées à la santé mentale générale, sous la forme de petites affiches créées par notre adjointe Marie-Ève.



Site Web

Pour ce qui est de notre site Web, nous y avons eu 1865 visites en 2023-2024, ce qui correspond à une augmentation de 5% par rapport à l'année précédente. Ces visites ont été faites par 1357 personnes différentes. Nous avons eu 1286 nouveaux visiteurs sur notre site durant l'année.

Des mises à jour sont encore effectuées mensuellement sur notre site, afin d'y afficher, entre autres, nos activités du mois et notre infolettre, et d'y ajouter notre nouveau texte du mois s'il y a lieu. La section « Livres » du site est également en cours de mise à jour, pour y ajouter progressivement les images de couverture de nos livres.



Facebook

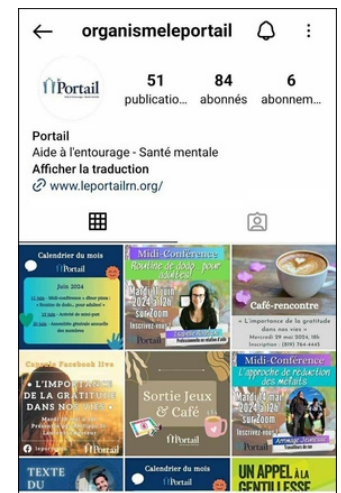
Pour ce qui est de notre page Facebook, nous y avons gagné 87 nouveaux abonnés en 2023-2024. Nous avons eu un total d'environ 2300 visites sur notre page.

69 publications ont été faites sur notre page durant l'année, soit une moyenne de 5,75 par mois. Au total, en 2023-2024, ce sont 12 205 personnes différentes qui ont été rejointes par notre contenu sur Facebook (via nos publications ou notre page). Nos publications sont apparues sur des écrans environ 40 300 fois, ce qui a généré un total de 366 interactions.

La plupart de nos publications sont des annonces de nos activités à venir. Nous partageons parfois également des photos de nos événements et des membres de l'équipe. Nous avons aussi continué à publier de nouvelles capsules vidéo filmées en direct par notre directeur Philippe, sur des thèmes abordant la maladie mentale et l'entourage, ainsi que des textes écrits par des membres de notre équipe de travail.

Instagram

Enfin, notre nouveau compte Instagram créé en septembre 2022 s'est bien développé durant la dernière année. Au 31 mars 2024, nous avons 81 abonnés sur Instagram. Nous avons partagé sur notre compte 24 publications en 2023-2024, qui ont généré un total de 33 « J'aime ». C'est un bon nombre de 696 personnes différentes qui ont vu du contenu généré par notre compte durant l'année, et notre profil a été visité 97 fois.



En résumé, en 2023-2024...

• Infolettre

- 233 abonnés
- 48,4% d'ouverture en moyenne (augmentation de 0,7%)
- 6,9% de clics en moyenne (vers un lien externe)
- En plus de textes originaux, nous avons commencé à y partager quelques outils sous forme d'affiches faites par Marie-Ève

• Site Web

- 1865 visites (augmentation de 5%)
- 1357 visiteurs différents
- 1286 nouveaux visiteurs
- Mises à jour mensuelles (activités du mois, infolettre et texte du mois)
- Section « Livres » en cours de mise à jour

• Facebook

- 87 nouveaux abonnés
- Environ 2300 visites sur notre page
- 69 publications (en moyenne 5,75/mois)
- 366 interactions avec nos publications
- 12 205 personnes différentes rejointes
- Nos publications sont apparues sur des écrans environ 40 300 fois
- Contenu publié = surtout nos activités à venir, quelques photos, capsules vidéo de Philippe et textes du mois

• Instagram

- Bon développement de notre page
- 81 abonnés
- 24 publications et 33 « J'aime »
- 97 visites sur notre profil
- 696 personnes rejointes

Implication et collaboration

Le Portail a restreint ses implications de concertation pour assurer son offre de services essentiels. Toutefois, certains mandats ont tout de même pu être maintenus. Le Portail a poursuivi ses rencontres avec les autres associations du regroupement CAP santé mentale en région. La Table régionale des organismes famille regroupe les organismes régionaux offrant des services aux membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale (Le Portail de Rouyn-Noranda, La Bouée d'Espoir de La Sarre, La Rescousse d'Amos et Le Résilient de Val-d'Or). Elle permet la concertation sur des dossiers communs, d'explorer les mobilisations à venir, de travailler des dossiers administratifs communs comme les protocoles avec le CISSS-AT et les policiers, la mise en commun de nos outils de travail et autres.

Le Portail contribue aussi au sein du comité Rebondir, qui vise à développer des activités de prévention et de promotion pour la santé mentale positive. Les actions du comité s'inscrivent dans l'approche de la « salutogénèse », c'est-à-dire, prendre les devants et agir sur les facteurs qui nous protègent et qui soutiennent un sain équilibre, plutôt que d'agir pour venir en aide suite à la détresse. Un exemple d'action à laquelle le Portail s'est joint est une activité de discussion avec des élèves du Centre Frère-Moffet (Ville-Marie), où l'on invitait chacun à personnaliser une tasse à chocolat chaud avec de l'art leur rappelant les aspects de leurs vies qu'ils chérissent le plus. La confection des tasses personnalisées et la discussion de groupe auront permis de promouvoir les valeurs de gratitude et de soutien.

Notons aussi que l'organisme a participé au Colloque communautaire organisé par la CROC-AT. Ce colloque visait à rapprocher un éventail varié de ressources de la région pour favoriser le réseautage et le partage d'idées, afin de mieux venir en aide à la population.

Enfin, le Portail était aussi présent au Colloque communautaire du Témiscamingue, une autre occasion de réseautage s'adressant aux ressources œuvrant sur le territoire témiscamien.



Plan d'action 2021-2026

Pendant une bonne partie de l'année, l'organisme a dû se recentrer sur la gestion administrative et les services essentiels, travaillant à effectif réduit et/ou avec employé en formation. Voici des actions qui ont été réalisées au cours de la dernière année et qui s'insèrent dans les axes principaux de notre plan d'action :

Axe 1 - Visibilité et notoriété

- Maintien des nouveaux textes du mois ainsi que des capsules vidéo en direct
- Offre d'une conférence grand public pour la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales
- Maintien de visites d'équipes variées chez nos partenaires du CISSS-AT, du communautaire et du scolaire

Axe 2 - Services aux membres

- Développement des services aux entreprises avec la création de la formation pour intervenants travaillant auprès d'une personne vivant la psychose
- Première offre d'un programme de formation de groupe sur le territoire du Témiscamingue
- Acquisition de ressources documentaires additionnelles
- Formation des employés à l'approche de l'entretien motivationnel niveau avancé (niveau de base accompli dans les années passées)

Axe 3 - Gestion interne

- La politique salariale de l'organisme a été bonifiée pour s'approcher des comparables
- Maintien des rencontres informelles entre les employés et le comité ressources humaines
- Mise en place de la suite Google Workspace (outil d'organisation informatique) pour favoriser la communication entre les employés, la gestion des agendas et la planification de nos projets en cours
- Développement d'initiatives de rétention des membres : tirage au renouvellement de l'adhésion et possibilité de référer des nouveaux membres à l'association pour plus de participations au tirage



Liste des acronymes

AGA	Assemblée générale annuelle
CA	Conseil d'administration
CISSS-AT.....	Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
CROC-AT	Concertation régionale des organismes communautaires de l'A-T
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
RADC	Réseau Avant de craquer



Merci de soutenir le Portail !



Notre équipe 2023-2024

(De gauche à droite)

- Marie-Pier Gauthier (intervenante)
- Philippe St-Laurent (directeur)
- Marie-Ève Touzin (adjointe)

