



Association canadienne pour la santé  
mentale

Champlain Est  
Rapport Annuel 2016/2017





## CONTENU

VISION, MISSION ET OBJECTIFS .....	3
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LE DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM .....	4
PROGRAMMES .....	6
CLIENTS DESSERVIS PAR L'ACSM EN 2016 – 2017 .....	7
RAPPORT ANNUEL RESSOURCES HUMAINES .....	8
NOUVELLE BASE DE DONNÉES DES RESSOURCES HUMAINES .....	8
TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION .....	9
PROMOTION DE LA SANTÉ MENTALE.....	10
NOMBRE DE PARTICIPANTS AUX PROGRAMMES DE PROMOTION DE LA SANTÉ MENTALE.....	11
SOMMAIRE FINANCIER DE LA FILIALE.....	11
ÉTAT FINANCIER .....	12
CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	13
ADMINISTRATION .....	13





## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LE DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

Au nom du conseil d'administration, de l'équipe de direction et du personnel, nous sommes heureux de présenter notre rapport annuel 2016-2017.

La filiale de Champlain Est de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) a connu une autre excellente année grâce aux efforts conjoints de notre conseil d'administration, notre équipe de gestion, nos employés et nos bénévoles.

Que nous mettions l'accent sur la bonne gouvernance, le développement de fonds, l'éducation et la réduction de la stigmatisation ou le soutien direct au rétablissement des personnes que nous servons, nos principes directeurs et nos valeurs fondamentales sont constamment au cœur de nos préoccupations.

Les partenariats avec des parties prenantes sont un des éléments qui nous aident à appliquer les principes directeurs de l'ACSM et à prendre des mesures pour y parvenir. L'année dernière, l'ACSM a forgé de nouveaux partenariats importants.

Des lettres d'accords ont été conclues avec plusieurs partenaires, y compris nos quatre maillons santé régionaux, la Table de situation de Stormont, Dundas et Glengarry et le Tribunal pour les personnes ayant des troubles mentaux de Stormont, Dundas, Glengarry et Akwesasne. Geste aussi important, nous avons renouvelé un accord avec la ville de Cornwall pour une période de 3 ans afin d'épauler les personnes aux prises avec des problèmes d'accumulation compulsif qui vivent dans les Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry.



*Danielle Dorschner  
Présidente du Conseil  
d'administration*

Afin d'atteindre notre objectif d'améliorer l'accès aux soins de santé et les résultats de santé pour les peuples autochtones, les employés et bénévoles de la filiale ont participé à une formation de sensibilisation de 9 heures sur la réalité culturelle des Autochtones offerte par *Indigenous Health Program Provincial Health Services Authority* (programme de santé autochtone du bureau des services de santé provinciaux).

L'équipe de haute direction a effectué avec diligence la planification et la mise en œuvre de notre plan de travail pour obtenir notre agrément, en prévision de notre premier examen sur place qui est prévu en novembre 2019. Ce processus nous a grandement aidés à maintenir l'amélioration



*Joanne Ledoux-Moshonas  
Directrice générale par intérim*

de la qualité à l'avant-plan de l'ensemble de nos activités, ce qui en retour nous a permis d'offrir à nos clients des services qui surpassent l'excellence.

Nous continuerons de collaborer étroitement avec d'autres fournisseurs de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, tout en nous efforçant de mettre en œuvre l'orientation communiquée par le RLISS et le mandat défini dans la loi donnant priorité aux patients du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Alors que nous entreprenons l'exercice financier 2017-2018, nous nous pencherons sur le renouvellement de notre plan stratégique, et nous comptons mobiliser à cette fin le personnel, l'équipe de gestion, les partenaires communautaires et, le plus important, les gens que nous servons.

Réflexion faite sur nos réalisations de l'année dernière, nous aimerions remercier chaleureusement notre personnel et notre équipe de gestion pour le travail qu'ils accomplissent auprès de plus de 4 069 personnes vivant avec un problème de santé mentale ou un trouble concomitant, et souligner leur engagement à répondre aux besoins continus de nos communautés, clients et familles. Votre dévouement et votre engagement à offrir de l'espoir et à favoriser le rétablissement ont apporté un soutien essentiel à notre collectivité.

Nous souhaitons également reconnaître la contribution de nos bénévoles et donateurs. Le temps et l'aide financière que vous offrez à notre organisme nous ont permis d'entrer en contact et d'interagir avec plus de 8 545 personnes dans le cadre de nos activités de sensibilisation, de formation et de nos ateliers. Sans votre soutien indéfectible, nous n'aurions pas pu mener à bien cet aspect de notre travail, et c'est pourquoi nous vous remercions de votre dévouement.

Enfin, nous tenons à remercier les membres de notre conseil d'administration de l'engagement et du dévouement dont ils font preuve pour établir l'orientation stratégique de notre organisme.



**Fête de Noël de l'ACSM 2016**

## PROGRAMMES

L'ACSM-Champlain Est compte 28 gestionnaires cas intensifs œuvrant au sein de 3 équipes qui servent les cinq comtés de l'Est et Akwesasne. Un gestionnaire s'occupe en moyenne de 30 clients, alors que la durée moyenne de prestation des services est de 18 mois par client. Au fil des années, ce modèle a démontré que les services de gestion de cas intensive répondaient aux besoins d'un plus grand nombre de clients et réduisaient la pression des demandes sur les hôpitaux, y compris les visites répétées à l'hôpital et les réhospitalisations.



*Raquel Beauvais-Godard*  
*Directrice des programmes*

Les services de gestion de cas intensive comprennent 5 programmes de base : soutien communautaire, soutien à la famille, déjudiciarisation et soutien à la cour, soutien à l'employabilité et soutien au logement. Tous ces programmes continuent d'offrir aux personnes aux prises avec une maladie mentale, une dépendance, ou des troubles concomitants, l'occasion de surmonter les obstacles auxquels ils font face et d'améliorer leur qualité de vie.

En plus des programmes de base, d'autres responsables spécialisés ont été formés et sont à la barre de la prestation de services très ciblés, entre autres auprès de clients aux prises avec un double diagnostic, un trouble ou un comportement d'amasement compulsif, des troubles concomitants ou des dépendances, de même qu'à la prestation de services de transition pour les jeunes. Nous misons sur la formation en matière de diversité pour fournir des services et du soutien culturellement adaptés à nos clients et partenaires communautaires, notamment en ce qui concerne les personnes LGBTQ, la sensibilisation à la culture autochtone et les services aux Inuits locaux. Les services d'information et d'aiguillage sont toujours offerts aux personnes souhaitant accéder aux services de santé mentale ou de lutte contre les dépendances dans la région de Champlain Est.

Nous demeurons engagés au maintien de nos services et à l'innovation continue. Nos programmes continuent de fonctionner à plein rendement, alors que les listes d'attente et les temps d'attente pour les services de santé mentale et de logement ne cessent d'augmenter dans Champlain Est.

Notre focus sur l'innovation se traduit par beaucoup de collaborations au sein de Champlain East. Nous participons à des Tables de situations dans les 5 comtés, à 4 Maillons santé, 2 comités consultatifs pour les enfants et la santé mentale des jeunes, au comité *Human Services Justice Coordinating*, et nos clients continuent d'avoir accès aux évaluations psychiatriques avec le centre de santé mentale Royal Ottawa via télémédecine dans les deux langues officielles.

Le groupe «**Youth Up Your Life**», composé de 10 à 12 jeunes cherchant à développer leurs capacités de leadership, continue de se réunir toutes les semaines. Les participants se sont montrés capables d'animer leur propre groupe avec un encadrement indirect de la filiale. Nous avons été présents dans de nombreuses écoles pour aider les jeunes concernant leur santé mentale.

Notre filiale participe activement au comité du **Tribunal pour les personnes ayant des troubles mentaux** de Cornwall, qui vise à créer un tribunal local pour les adultes qui ont des démêlés avec la justice et sont aux prises avec une maladie mentale, des troubles concomitants ou une déficience développementale. Axé sur une approche plus thérapeutique et moins punitive qu'un tribunal traditionnel, ce tribunal propose une réponse communautaire formelle axée sur le rétablissement et vise à réduire les taux de récidive. Plusieurs partenaires communautaires et la magistrature locale ont activement participé à ce projet et sont résolus à en assurer le succès.

Le protocole de services lors de la libération à la cour continue de prendre de l'ampleur localement et à l'échelle provinciale. Il favorise la réintégration des personnes aux prises avec une maladie mentale grave qui sont remises en liberté en veillant à ce qu'elles aient accès immédiatement à leurs effets personnels (clés de leur logement, médicaments, pièces d'identité, etc.) dès leur libération. Nous prévoyons surveiller et évaluer l'efficacité de cette initiative au fil du temps lorsque nous aurons recueilli suffisamment de données.

Le programme de soutien à la famille est toujours stable. Nous avons accepté de collaborer au projet «Embrace» parrainé par la «Changing Care Foundation», laquelle finance cette initiative par l'intermédiaire d'un hôpital local. De plus, nous offrons des ateliers du Plan d'action pour le rétablissement de la famille (Family Recovery Action Plan ou FRAP) dans les deux langues officielles partout dans les comtés de l'Est.

Il nous aurait été impossible d'atteindre et de surpasser nos indicateurs de base sans le financement du RLISS, le personnel dévoué de l'organisme et le soutien continu de nos partenaires communautaires. Nos initiatives d'amélioration de la qualité sont intégrées dans tous les programmes et services de notre filiale dans le cadre de nos efforts visant à offrir à notre clientèle des services de grande qualité.

## CLIENTS DESSERVIS PAR L'ACSM EN 2016 – 2017

**1 610**

Gestion de cas intensive

**1 039**

Information & aiguillage

**56**

Vocationnel / Employabilité

**154**

Supplément au logement

**642**

Réhabilitation sociale / Activités socio-récréatives

**55**

Famille

**236**

Déjudiciarisation & soutien à la cour

**277**

Amassement compulsif

## RAPPORT ANNUEL DES RESSOURCES HUMAINES

Au cours de l'année, les activités des ressources humaines visaient l'amélioration de la qualité de nos processus afin d'uniformiser les normes à l'échelle de l'organisme pour répondre aux besoins de l'organisme et des employés. Cette orientation est motivée par notre participation au processus d'agrément, notamment en prévision de notre premier examen sur place prévu en novembre 2019.

Nous avons mis à jour nos politiques pour tenir compte des modifications récentes à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, notamment pour permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur animal d'assistance ou leur personne de soutien lorsqu'elles ont accès aux biens ou aux services, et pour offrir une formation à notre personnel et à nos bénévoles sur nos politiques et exigences normalisées en matière de service à la clientèle. Nos politiques sont affichées sur notre site Web et sont également disponibles sur demande.



Rosanne Fortier  
Gestionnaire des  
ressources humaines

## NOUVELLE BASE DE DONNÉES DES RESSOURCES HUMAINES



Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi l'élaboration de notre nouveau logiciel de gestion des ressources humaines pour notre personnel. Après avoir terminé notre première série d'évaluations annuelles en mars 2016, nous avons élaboré les Formulaires de supervision et les avons ajoutés au système cette année pour aider les superviseurs et employés à faire le suivi de leurs projets, buts et objectifs. Lorsque les évaluations sont effectuées régulièrement, il est plus facile de recueillir ces renseignements lors de l'évaluation du rendement en fin d'année.

Voici ce qu'a dit une employée lors de son évaluation annuelle : « ***P.S.. le nouveau format 'Lanteria' est génial! Très convivial. L'ACSM est toujours à la fine pointe!!!!*** »

Notre retraite annuelle s'est tenue en décembre à Alexandria sous le thème du plaisir et du rire. Nous avons invité un animateur qui nous a initiés à la danse « Gumboots » pour renforcer l'esprit d'équipe et nous faire bouger et, en après-midi, nous avons assisté au spectacle de magie et d'humour de l'humoriste local Ryan Lalonde.





Cette année, nous avons amélioré notre infrastructure informatique dans les bureaux de l'ACSM de Champlain Est. Nous avons migré le service Internet Cogeco à Hawkesbury vers une connexion dédiée en fibre optique de 20 Go. Les bureaux satellites et les Centres de ressource pour les pairs ont migré de Primus au service DSL de Bell à un meilleur tarif pour un service égal.



*Peter Labelle*  
*Gestionnaire de TI*

Nous avons installé le pare-feu « Next Generation » de Fortigate pour augmenter la sécurité informatique tout en simplifiant la gestion dans nos environnements physique, virtuel et en nuage. En un clic de souris, ce programme nous permet de voir le trafic sur le réseau et d'intervenir immédiatement face à toute menace.

L'implantation du système Lanteria a constitué une importante réalisation pour nous cette année. Ce nouveau logiciel de gestion des ressources humaines est composé de cinq modules :

1. **Principales activités des RH** : Aider à gérer la structure hiérarchique de l'organisme et à définir les relations entre les divers services, équipes, employés et superviseurs au sein de l'organisme.
2. **Horaires et présences au travail** : Fournir les outils appropriés qui permettent à l'organisme d'élaborer les politiques sur les absences du personnel et de faire le suivi des dossiers des congés des employés et du temps passé sur divers projets et activités.
3. **Recrutement** : Unifier et automatiser l'ensemble du processus de recrutement, depuis la demande d'emploi jusqu'à l'embauche.
4. **Rendement** : Rationaliser la gestion du processus d'évaluation du rendement du personnel, ce qui permet aux employés de suivre et d'évaluer leurs progrès rapidement et facilement.
5. **Gestion de la formation** : Simplifier l'ensemble du processus de la gestion de l'apprentissage et de la formation des employés afin de pouvoir offrir une formation ciblée.

L'achat et l'installation d'un nouveau serveur de terminaux a augmenté la vitesse et la fiabilité de cet environnement, ce qui contribue à réduire le temps d'arrêt des employés.

## PROMOTION DE LA SANTÉ MENTALE

La stigmatisation et la discrimination sont fondées sur l'ignorance et l'information erronée. Les enfants et les jeunes adultes sont la prochaine génération d'utilisateurs de services en santé mentale. Compte tenu des recherches qui montrent que les pronostics relatifs aux maladies mentales graves s'améliorent grâce à la détection et à l'intervention précoces, il est de plus en plus important de fournir aux jeunes les connaissances et compétences de base pour protéger leur santé mentale et comprendre les problèmes de santé mentale.

La promotion de la santé mentale dans les écoles permet la mise en place des mesures positives face aux problèmes affectifs et comportementaux émergents et la promotion d'un environnement éducatif et social qui favorise le bien-être affectif et la croissance collective.

Des études ont montré que la déstigmatisation de la maladie mentale se traduira en un diagnostic et un traitement plus rapides pour les personnes qui en sont touchées et leurs familles. Les jeunes en bonne santé physique et mentale ont de meilleures chances de réussir à l'école, ce qui facilite leur transition vers l'âge adulte et les études post-secondaires.

Des mesures de prévention primaires comme la promotion de la santé mentale sont souvent le point de départ à partir duquel une personne cherche de l'aide pour un problème de santé mentale et commence à se rétablir. En l'absence de sensibilisation, les gens vivent dans l'ombre et ignorent comment accéder aux services en santé mentale.

La Coalition pour la prévention du suicide de Champlain Est, le *Catholic District School Board of Eastern Ontario* et l'ACMS de Champlain Est ont organisé conjointement un spectacle de musique rock mettant en vedette Robb Nash afin d'aider les jeunes à composer avec des épreuves comme la dépendance, l'intimidation, l'automutilation et le suicide. L'événement a réuni 1 200 élèves et partenaires communautaires de la zone servie par SDG. La réaction a été tellement positive qu'un événement semblable est prévu pour l'automne de 2018 dans les comtés de Prescott-Russell.

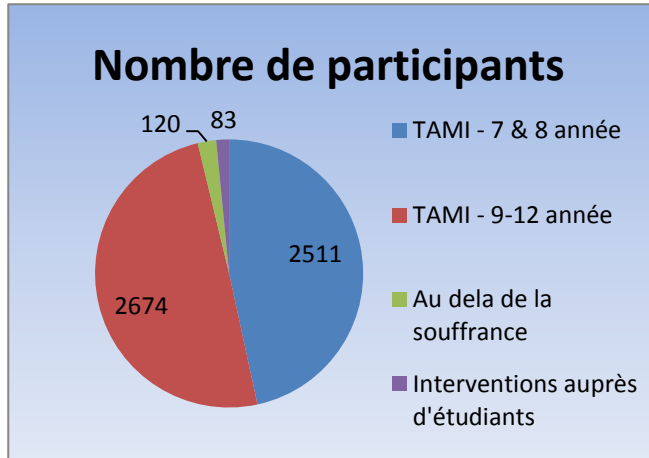
En partenariat avec la Croix-Rouge, notre agente de promotion de la santé mentale présentera le programme de lutte contre l'intimidation *Au-delà de la souffrance* dans les écoles qui en ont fait la demande. Le lien entre l'intimidation et son impact sur la santé mentale et les idées suicidaires ne peut être ignoré. Notre agente de promotion de la santé mentale (PR) a assisté à une séance de formation des formateurs en mars 2017.

Nous désirons exprimer nos sincères remerciements à nos bailleurs de fonds. Sans leur apport, les programmes de promotion de la santé mentale n'auraient pas été possibles.

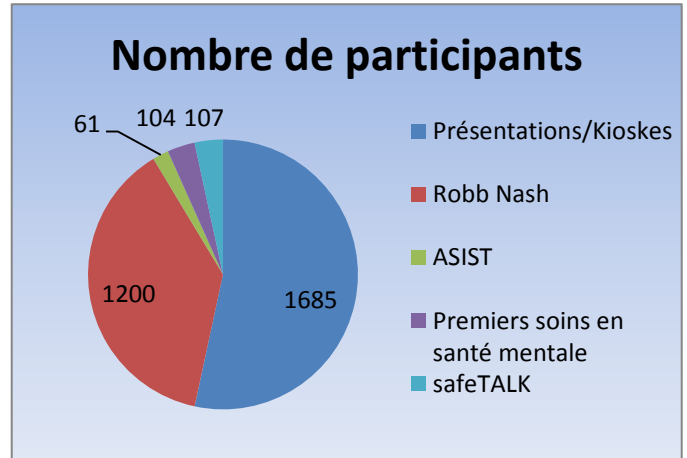
Nous désirons remercier nos bailleurs de fonds, soit United Way S.D.&G., Centraide de Prescott-Russell, la franchise Subway (Pascal, Christian et Jacques Brunet, propriétaires), nos entreprises commanditaires et nos bénévoles qui permettent d'assurer la promotion de la santé mentale dans nos communautés locales, ce qui réduit l'impact social de la maladie mentale.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS AUX PROGRAMMES DE PROMOTION DE LA SANTÉ MENTALE

### Programmes scolaires



### Programmes communautaires



## SOMMAIRE FINANCIER DE LA FILIALE



*Bill Woodside*  
Gestionnaire des opérations



## ÉTAT FINANCIER

<b>ACSM - Champlain Est</b>					
<b>Bilan</b>					
<b>Au 31 mars 2017</b>					
					<b>Total</b>
	<b>Actifs d'exploitation</b>	<b>Dons</b>	<b>Immobilitisations</b>		<b>2017</b>
<b>Actifs</b>					
<b>Court terme</b>					
Encaisse	\$ 355,803			\$	355,803
Placements de trésorerie					-
Comptes clients	157,320				157,320
Frais payés d'avance	19,117				19,117
À recevoir du fonds d'exploitation		96,635			96,635
	<b>532,240</b>	<b>96,635</b>	-		<b>628,875</b>
<b>Immobilitisations</b>			247,442		247,442
	<b>\$ 532,240</b>	<b>\$ 96,635</b>	<b>\$ 247,442</b>	<b>\$</b>	<b>876,317</b>
<b>Passif et actifs nets</b>					
<b>Court terme</b>					
Comptes fournisseurs	\$ 310,605			\$	310,605
Apports reportés	125,000				125,000
Payable au fonds des dons	96,635				96,635
	<b>532,240</b>	-	-		<b>532,240</b>
<b>Actifs nets</b>		96,635	247,442		344,077
	<b>\$ 532,240</b>	<b>\$ 96,635</b>	<b>\$ 247,442</b>	<b>\$</b>	<b>876,317</b>
<b>États des activités financières et de l'évolution de l'actif net</b>					
<b>Au 31 mars 2017</b>					
	<b>Actifs d'exploitation</b>	<b>Dons</b>	<b>Immobilitisations</b>		<b>Total</b>
					<b>2017</b>
<b>Produits</b>	<b>\$ 3,936,759</b>	<b>\$ 188,148</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$</b>	<b>4,124,907</b>
<b>Dépenses</b>					
Dépenses d'exploitation	3,922,569	193,152			4,115,721
Amortissement			99,779		99,779
	<b>3,922,569</b>	<b>193,152</b>	<b>99,779</b>		<b>4,215,500</b>
Excédent avant règlements	14,190	- 5,004	- 99,779	-	90,593
Règlements de l'exercice financier en cours	- 2,913			-	2,913
Excédent avant virements	11,277	- 5,004	- 99,779	-	93,506
Virement à la Fondation	-	181,402			181,402
Déficit pour l'exercice financier	11,277	- 186,406	- 99,779	-	274,908
Investissement en immobilisations	- 11,404	-	11,404		-
	- 127	- 186,406	- 88,375	-	274,908
Actifs nets, au début de l'exercice financier	-	283,168	335,817		618,985
	- 127	96,762	247,442		344,077
Virements interfonds	127	- 127			-
<b>Actifs nets, à la fin de l'exercice financier</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 96,635</b>	<b>\$ 247,442</b>	<b>\$</b>	<b>344,077</b>

*This audited financial statement was prepared by Craig Keen Despatie Markell LLP. A detailed bilingual copy of this statement is available upon request. Cet état financier vérifié a été préparé par Craig Keen Despatie Markell LLP. Une copie détaillée bilingue de cet état financier est disponible sur demande.*

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente  
Danielle Dorschner

Vice-Présidente  
Carleen Hickey

Membre active  
Mally McGregor

Trésorier  
Jason Dilamarter

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Augusta Waddell  
Danielle Paquette  
Ghislain Bourbonnais  
Leslie Kirby  
Ross King

## ADMINISTRATION

Directrice générale par intérim  
Joanne Ledoux-Moshonas

Directrice des programmes  
Raquel Beauvais-Godard

Gestionnaire des ressources  
humaines  
Rosanne Fortier

Gestionnaire des opérations  
Bill Woodside

Gestionnaire de TI  
Peter Labelle

Superviseurs d'équipe  
Johanne Renaud  
Kim Height  
France Anik Campeau



**Bureau principal**  
329 rue Pitt  
Cornwall, ON K6J 3R1


**Bureau de Hawkesbury**  
444 rue McGill  
Hawkesbury, ON K6A 1R2

**Bureaux Satellite**  
Alexandria, Casselman,  
Morrisburg,  
Rockland, Plantagenet

**Téléphone: 613-933-5845**  
**Sans frais: 1-800-493-8271**  
**Télécopieur: 613-936-2323**

 [office@cmha-east.on.ca](mailto:office@cmha-east.on.ca)

 [www.cmha-east.on.ca](http://www.cmha-east.on.ca)

 CMHA Champlain East / ACSM Champlain Est

