

AQPAMM.ca

☎ 514 524-7131

✉ accueil@aqpamm.ca



RAPPORT ANNUEL

2020-2021

L'association québécoise des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale (AQPAMM) est un organisme communautaire sans but lucratif. Elle dispense à ses membres, les membres de l'entourage d'une personne vivant avec un problème de santé mentale, des services pour les informer, les outiller et les accompagner dans leur rôle de proche aidant. Les principaux services offerts par l'AQPAMM sont : le suivi psychosocial individuel, en couple ou en famille; des groupes de soutien; des formations psychoéducatives; la séance d'information; des conférences publiques; la thérapie par les arts; des formations en ligne.



Mission, vision, valeurs 4

Mot de la présidente
et de la direction générale 6

Les membres du conseil d'administration 8

Le personnel de l'AQPAMM 10

L'année en chiffres 11

L'AQPAMM au service des membres de l'entourage 12

Nos projets 19

Quelques données sur les membres de l'AQPAMM 24

Évaluation globale de nos services 25

Pérennité 28

Développer les services 31

Développer la visibilité de l'AQPAMM 32

Représentation 33

Priorités annuelles 34

MISSION, VISION, VALEURS

Nous avons le plaisir de vous présenter la mission, la vision et les valeurs de l'AQPAMM telles qu'elles ont été reformulées suite à la démarche de planification stratégique!

Mission

LIBELLÉ ACTUEL

L'AQPAMM accompagne les familles et l'entourage d'une personne vivant avec un trouble de santé mentale. L'organisme offre information, référencement, et soutien. L'AQPAMM outille ses membres pour permettre une relation saine avec leur proche tout en prenant soin d'eux-mêmes. L'AQPAMM contribue à briser l'isolement des familles et de l'entourage, à sensibiliser le grand public et les décideurs pour vaincre les préjugés et à favoriser l'inclusion des personnes vivant avec une problématique de santé mentale.

NOUVEAU LIBELLÉ

L'AQPAMM offre de l'information, de la formation et de l'accompagnement pour améliorer le bien-être des membres de l'entourage dans les différents milieux de vie d'une personne vivant avec un problème de santé mentale. L'AQPAMM appuie, par différentes actions, la valorisation de l'entourage et contribue à lutter contre la stigmatisation liée à la santé mentale.

Vision

LIBELLÉ ACTUEL

D'ici 2020, l'AQPAMM veut rejoindre le plus grand nombre possible de personnes en offrant soutien et accompagnement aux membres de l'entourage d'une personne vivant avec un problème de santé mentale.

NOUVEAU LIBELLÉ

Une société où les membres de l'entourage vivent du mieux-être et trouvent un équilibre dans leur relation avec une personne vivant avec un problème de santé mentale.





Valeurs

L'ACCUEIL

L'AQPAMM prend le temps d'accueillir les familles et l'entourage avec empathie, compassion et bienveillance. Elle est à l'écoute des besoins et des attentes des membres.

LE RESPECT

L'AQPAMM accueille la personne telle qu'elle est, dans l'état dans lequel elle se trouve. Elle prend en compte ses besoins, ses croyances et son rythme dans la relation d'aide pour mieux l'accompagner dans son cheminement. L'AQPAMM respecte le savoir expérientiel des familles et de l'entourage ainsi que les droits de la personne vivant avec une problématique de santé mentale.

L'ENTRAIDE

L'AQPAMM crée des alliances avec les membres, les partenaires du réseau de la santé et les services sociaux ainsi que les organismes communautaires pour mieux répondre à l'ensemble de leurs besoins.

LE PROFESSIONNALISME

L'équipe de l'AQPAMM est composée de professionnels se formant de façon continue et garantissant éthique, transparence et authenticité vis-à-vis de la personne. L'AQPAMM assure la confidentialité de l'information.

L'INNOVATION

L'AQPAMM développe des services afin de répondre aux besoins changeants de ses membres et de la communauté. Elle s'engage dans un processus d'amélioration continue et d'innovation sociale, facilitant ainsi le déploiement des meilleures pratiques et l'introduction de nouvelles approches, idées et procédures.

LE PARTENARIAT

L'AQPAMM crée des alliances avec les membres et les différents acteurs de son écosystème (le réseau de la santé et des services sociaux, les organismes communautaires et les milieux de travail) pour mieux répondre à l'ensemble des besoins de l'entourage.

LE PROFESSIONNALISME

L'équipe de l'AQPAMM est composée de professionnels bénéficiant de formation continue et garantissant éthique, transparence et authenticité vis-à-vis de la personne.

LA QUALITÉ

L'AQPAMM développe des services adaptés afin de répondre aux besoins changeants de ses membres et de la communauté. Elle s'engage dans un processus d'amélioration continue et d'innovation sociale, facilitant ainsi le déploiement des meilleures pratiques et l'introduction de nouvelles approches, idées et procédures.

Mot de la présidente et de la direction générale

L'année se termine mais malheureusement le cycle de la pandémie lui, se poursuit. Quoique... restons positifs au moment d'écrire ces lignes car un peu d'espoir est permis avec l'immunité collective possiblement atteinte à l'automne. Une année complète passée dans un contexte bien particulier qui a représenté de gros défis pour chacun.e: isolement, perte d'emploi pour certains, maladie ou même deuil difficile. Quelle tristesse! La situation a exacerbé les difficultés existantes et nous a tous mis à risque d'être fragilisés. Pour être franc, et comme on le dit un peu partout, nous sommes « **à boutte** ».

Par ailleurs, cette année atypique, remplie d'adversité, nous a quand même permis de réaliser la grande capacité d'adaptation de tous et chacun. Bien des aménagements ont été faits demandant souplesse, collaboration et ouverture autant pour les membres que pour l'équipe. Tous ont dû faire preuve de créativité et de patience pour s'adapter aux défis technologiques. Bien que ça ne soit pas toujours comme on l'aurait souhaité et que la proximité nous manque, les services se sont poursuivis, majoritairement en ligne ou au téléphone, mais aussi en personne lorsque c'était possible. Évidemment, le respect des mesures sanitaires est maintenant bien intégré. Nous pouvons donc dire dans le contexte: « **Mission accomplie** ».

La crise a aussi créé des opportunités de faire les choses différemment et parfois avec des résultats positifs plus grands que prévus. Le contexte a donné ouverture à plusieurs subventions d'appoint pour soutenir l'adaptation de services ou les besoins générés par l'accroissement de demandes de services en santé mentale. Nous avons utilisé ces sommes à profit pour, entre autres choses, réaliser un virage numérique et augmenter la diffusion de contenu en ligne atteignant ainsi un plus large public. De nombreux projets ont été ainsi réalisés au cours de l'année, grâce au soutien financier de nos partenaires: Centraide du Grand Montréal, Emploi-Québec, Ministère de la santé et les services sociaux. Afin de rejoindre un maximum de proches, une ligne téléphonique 1-800, dont l'écoute est assurée par les pairs aidants famille, a été mise en place en collaboration avec nos partenaires de la Société Québécoise de Schizophrénie (SQS). Cette ligne permet un guichet d'accueil, d'écoute et de référencement à l'organisme le plus approprié selon la région de l'appel reçu. Nous examinons la possibilité de poursuivre cette initiative à long terme.

Avec l'appui de nos partenaires Bell Cause pour la Cause et la Fondation du Grand Montréal, nous avons aussi développé une formation interactive sur téléphone mobile pour les jeunes. Cette formation a pris son envol en mars dernier et via la plateforme Instagram de Bell, elle rayonne déjà au sein de l'ensemble du Canada. Le virage numérique s'est poursuivi cette année avec plusieurs autres initiatives et se poursuivra certainement à l'avenir. À titre d'exemple, l'équipe a mis en place un service de clavardage destiné aux jeunes sur la plateforme Instagram de l'AQPAMM. Dans le cadre de la semaine nationale des proches aidants, et grâce au soutien financier de l'Appui Montréal, trois (3) portraits de proches aidants d'ainés ont été créés et diffusés dans une « galerie virtuelle ». Ces vignettes mettent en valeur le dévouement des proches et sensibilisent la population à toute la reconnaissance qui leur revient, et ce, malgré la distanciation sociale rendue obligatoire par la pandémie.

Par ailleurs, il faudra continuer de faire entendre le besoin de pérenniser les subventions d'appoint pour assurer la survie de ces initiatives gagnantes. En ce sens, nous continuons de développer un projet d'économie sociale pour nous permettre de financer des activités à long terme et rendre l'organisation plus résiliente sur le plan financier, tout en rejoignant une nouvelle clientèle, soit les personnes dans l'entourage professionnel d'une personne vivant avec un problème de santé mentale.

Comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport, plusieurs autres projets se sont poursuivis ou ont émergé. Nous sommes particulièrement fier-e-s du développement du projet de « Pairs aidants famille ». Amorcé l'année dernière suivant une entente avec le CIUSSS Centre-Sud afin d'intégrer une paire aidante famille au sein de l'urgence psychiatrique de l'Hôpital Notre Dame, cette année nous sommes maintenant rendus à 3 pairs aidants qui oeuvrent auprès des proches: deux travaillant au sein du CIUSSS Centre-Sud en milieu hospitalier et en service externe et une sur la ligne 1-800 précédemment mentionnée. D'autres projets semblables sont aussi en émergence dans les CIUSSS du Nord et de l'Est. Nul doute que ces mouvements de collaboration s'intensifieront encore pour maximiser l'accès au soutien pour les proches et partager l'expertise que nous développons avec la notion de « Pairs aidance famille ».

Et finalement nous sommes heureux d'avoir complété un processus rigoureux de planification stratégique qui nous propulsera pour les 5 prochaines années vers des chantiers qui permettront de consolider nos activités et de toujours améliorer les services aux membres de l'entourage. Cette planification réalisée avec la collaboration de membres AQPAMM, de l'équipe et de partenaires arrive en même que l'entrée en vigueur de la « Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes ». Les conditions sont réunies pour des années à venir enrichissantes dans la mise en place de projets porteurs pour les proches. Un gros merci à tous ceux et celles ayant contribué.

Bonne lecture et surtout vivement un retour à la vie normale.



Sylvie Constantineau

Sylvie Constantineau

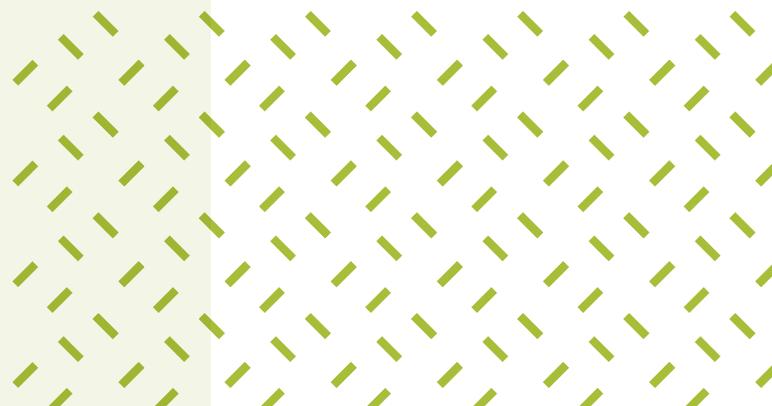
Présidente, CA



David Ford-Johnson

David Ford-Johnson

Directeur général de l'AQPAMM



Les membres du conseil d'administration

Sylvie Constantineau *Présidente*

Sylvie a œuvré 35 ans dans le réseau du service de la santé et des services sociaux auprès des jeunes en difficulté, d'abord à titre d'intervenante et de gestionnaire dans différents services d'intervention. Par la suite, elle devient coordonnatrice en développement de programme et de pratiques professionnelles puis directrice des services professionnels et affaires universitaires au Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire. Responsable de plusieurs dossiers d'envergure de développement de pratique, son expertise réside dans la qualité et le développement de la pratique professionnelle sociale.

Benoît Bouvier *Vice-président*

Après un passage en tant que Directeur des finances pour le Bureau international des droits de l'enfant (IBCR), il est présentement Directeur général au Temps d'une Pause et siège au conseil d'administration de la Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO). Il apporte un savoir-faire sur les spécificités liées aux personnes âgées.

Francine Corbin *Trésorière*

Détentrice d'une maîtrise en administration publique, a œuvré 35 ans dans le réseau de la Santé et de services sociaux dans différents rôles de gestion à la direction des finances, informatique et techniques. Elle accompagne les organismes en revue de processus et comme conseillère en gestion et spécialiste en administration financière. Mère de famille, elle s'est impliquée auprès des familles et enfants à titre de bénévole dans le milieu scolaire et communautaire. Elle est très heureuse de s'impliquer auprès de l'AQPAMM comme trésorière du CA car elle est convaincue du bien-être que celui-ci apporte aux proches des personnes vivant avec une problématique de santé mentale.

Diane Daigle-Landry

Secrétaire entre avril et juin 2020

Administratrice entre juin 2020 et mars 2021

Diane a travaillé comme professionnelle en recherche médicale dans le milieu hospitalier et universitaire. Elle s'implique encore activement dans l'utilisation des technologies de l'information en tant qu'outil de présentation et diffusion des connaissances. Maintenant à la retraite, elle collabore au développement de programmes destinés aux personnes âgées à « Institut universitaire de gériatrie de Montréal ». Le dossier de la reconnaissance des aîné.e.s proches aidant.e.s de personnes vivant avec une problématique de santé mentale l'intéresse désormais particulièrement.

Claude Côté *Administrateur*

jusqu'en novembre 2020

Aujourd'hui à la retraite, Claude Côté a cumulé une vingtaine d'années d'expérience dans une agence de marketing, de communication et de développement des affaires. Il possède aussi une douzaine d'années d'expérience dans la vente à l'étranger de produits agricoles québécois novateurs, développés dans nos centres de recherche. Impliqué socialement, il a siégé pendant quelques années sur le conseil d'administration de « Les Conseillers en développement de l'employabilité et de la main-d'œuvre (CODEM) », un organisme sans but lucratif, ainsi que sur le conseil d'administration de la Société Alzheimer de Montréal.

Christelle Leray *Administratrice*

Détentrice d'une maîtrise en sociologie du travail obtenue en France en 1997 et d'un certificat en gestion des ressources humaines obtenu à HEC Montréal en 2005, Christelle Leray exerce depuis plus de 15 ans à titre de conseillère en gestion des ressources humaines dans le secteur de l'éducation, de la santé et également au sein d'organismes communautaires. Elle travaille actuellement à « Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) » ou elle accompagne, conseille et coach les gestionnaires et les employé.e.s dans les différents domaines d'expertise RH, tels que relations de travail, gestion de la performance, dotation, gestion du changement, développement des compétences et plus.



Martine Jacob

Administratrice entre avril et juin 2020

Secrétaire entre juin 2020 et mars 2021

Martine a travaillé dans le réseau de la santé et des services sociaux durant 35 ans, d'abord comme criminologue clinicienne à l'Institut Philippe Pinel de Montréal puis comme adjointe au directeur des services professionnels. Par la suite, elle devient coordonnatrice du soutien clinique spécialisé au Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire où elle assume la responsabilité de gestion du soutien aux intervenants qui accompagnent des enfants, de jeunes et des familles vivant des situations de risque suicidaire et de problèmes de santé mentale. Au CCSMTL, elle coordonnera l'ensemble des services jeunesse spécialisés en santé mentale. Bénévole durant plusieurs années à la Ligne-parents, elle croit qu'il est essentiel de soutenir les parents et amis des personnes qui vivent des problèmes de santé mentale. Récemment retraitée, elle compte apporter son expertise en santé mentale et dans la qualification des pratiques cliniques.

Carole Ladouceur *Administratrice*

D'abord impliquée pendant près de 7 ans en recherche sociale à l'Université de Montréal, Carol a réorienté sa carrière en intervention et en gestion auprès des clientèles vulnérables. Consultante clinique, directrice adjointe aux services professionnels et aux affaires universitaires puis adjointe à la direction générale adjointe au Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire elle investira par la suite le Centre jeunesse de Laval à titre de directrice des services professionnels et agira 5 ans à titre de directrice du programme santé mentale et dépendance au CISSS de Laval.

Maintenant nouvellement retraitée, Carol pourra mettre à profit pour l'AQPAMM toutes ses connaissances et expériences tant cliniques que de gestion ainsi que soutenir le conseil d'administration et l'organisme dans les démarches auprès des établissements du réseau.

Stéphane Dumont *Administrateur*

Formé par un cumul de formations variées, de l'Université Laval (Communication Graphique, HEC Montréal (Affaires Électroniques et du MIT Sloan Affaires internationales des entreprises technologiques) et pionnier de l'environnement numérique canadien, Stéphane affiche un impressionnant parcours en affaires numériques et soutien à des projets d'envergure dans ce domaine. À sa passion pour la technologie, s'ajoute celle pour l'innovation sociale et l'économie collaborative centrée sur le respect de l'humain et de l'environnement. Ainsi, il développe des initiatives entrepreneuriales permettant de générer des impacts positifs sur la société. De plus, il a déployé divers programmes de communication responsable pour des organisations telles Équiterre, Oxfam-Québec, Cascades, Fido, la SNAP, la Fondation du CHUM, la Fondation du cancer du sein du Québec, etc. Enfin, Stéphane s'implique bénévolement auprès de Conseil d'Administration avec des organismes auxquels ils croient tels que l'Institut du Nouveau Monde (INM), Projet TRIP et l'AQPAMM.

LES BÉNÉVOLES DE L'AQPAMM

Nous tenons à remercier sincèrement les 16 bénévoles ayant participé au fonctionnement et au rayonnement de l'AQPAMM de façon ponctuelle ou régulière. Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre mission.

Il convient d'adresser un merci spécial aux comités des membres, dont la mission est de permettre aux membres de l'AQPAMM de s'impliquer, de promouvoir et de favoriser la vie associative de l'AQPAMM. Votre implication bénévole fait toute la différence.





Le personnel de l'AQPAMM

Direction

David Ford Johnson

Directeur général

Céline Ménard

Directrice générale adjointe – *à partir de mars 2021*

Équipe – temps plein

Justine Razafindramboa

Coordonnatrice aux opérations

Céline Ménard

Coordonnatrice clinique – *jusqu'en mars 2021*

Valérie Fortier

Intervenante psychosociale et consultante santé mentale en milieu de travail

Lydia Gamache

Intervenante psychosociale

Marie-Andrée Rousseau

Intervenante psychosociale

Cécile Lemire

Agente d'accueil et d'information

Nicole Paquette

Intervenante spécialisée proches aidants d'aîné·e·s (PAA)

Anne-Marie Pelletier

Intervenante psychosociale

Diane Tardif

Intervenante psychosociale, et intervenante PAA

Anaïs Brault-Cotnoir

Intervenante psychosociale, et chargée de projet PAA

Marielle Boudreault

Intervenante psychosociale, et chargée de projet jeunesse

Simon Mérienne

Chargé de projet, volet corporatif

Arnaud Lamy-Brunelle

Intervenant psychosocial CIUSSS Nord, et intervenant PAA

Équipe – temps partiel

Joanne Dufour

Technicienne comptable

Élise Ross-Nadié

Responsable des communications – *jusqu'en janvier 2021*

Yann Godbout

Responsable des communications – *à partir de janvier 2021*

Michèle Lehoux

Intervenante psychosociale

Sarah Brulhart

Paire-aidante famille, Hôpital Notre-Dame

Diane Riendeau

Paire-aidante famille, Ligne 1-800

Isabelle Gauvreau

Paire-aidante famille, CLSC

Stéphanie Fontaine

Chargée de projet

Olivia Brünger

Stagiaire (maîtrise en travail social)



L'année en chiffres

204 000

visites (uniques) sur notre site web

2957

personnes ayant profité
directement des services de l'AQPAMM

1 572

heures passées en suivi



156

heures passées en représentation de l'AQPAMM
aux tables locales et auprès des partenaires

1784

membres de notre
communauté Facebook

212

proches aidants d'ainé·e·s (PAA)
soutenu·e·s dans leur réalité spécifique



339

personnes ayant profité de nos services corporatifs
(offerts aux organismes communautaires et aux entreprises)

L'AQPAMM au service des membres de l'entourage

Briser l'isolement, éviter l'épuisement, lutter contre la stigmatisation : les moteurs de l'AQPAMM

Il y a plus de 40 ans, des parents et ami-e-s de personnes vivant avec un problème de santé mentale ont créé l'AQPAMM. Première association francophone au Québec, l'AQPAMM visait à aider les proches dans la compréhension de la maladie et les soutenir dans leurs difficultés. Depuis, tout un réseau d'organismes régionaux s'est mis en place à travers le Québec, puisque vivre avec une personne vivant avec un problème de santé mentale suppose des défis au quotidien. L'AQPAMM se concentre donc à offrir ses services principalement sur le territoire montréalais, en complémentarité avec d'autres partenaires des réseaux communautaire et de la santé et services sociaux.



Activités d'information

Accueil, information, référence

L'AQPAMM offre une ligne téléphonique pour accueillir toutes les demandes et offrir de l'information. Cet échange est l'occasion de présenter nos services et de s'assurer que ceux-ci coïncident avec les besoins de la personne. Des références vers d'autres ressources sont proposées, le cas échéant. Cette ligne d'accueil, accessible à tou-te-s durant la semaine entre 9 h et 17 h, est une porte d'entrée pour accéder à nos services, tout comme l'est le courriel.

Suite à ce premier accueil, nous proposons aux personnes intéressées par nos services d'assister à la séance d'information. Celle-ci précède la rencontre avec un.e intervenant.e psychosocial.e, qui permet d'identifier le service, ou la combinaison de services, adapté à la situation et aux besoins du proche aidant.

Nombre de personnes uniques recevant de l'écoute téléphonique	348
Nombre de personnes uniques faisant une demande d'information à laquelle l'AQPAMM a répondu	260
Nombre de rencontres d'évaluation réalisées auprès des membres	295
Nombre total de référencement (externe)	1 114

Séance d'information

Les personnes interpellées par la situation d'une personne vivant avec un problème de santé mentale sont invitées à participer à la séance d'information. C'est l'occasion de mieux comprendre les enjeux entourant le rôle des membres de l'entourage et des proches aidants, d'identifier notre philosophie d'intervention et de mieux connaître les services de l'AQPAMM ainsi que d'autres ressources utiles. Elle est animée par l'agent-e d'accueil et d'information, avec qui les personnes ont eu un premier contact, et un.e intervenant.e psychosocial.e.

La séance d'information a été interrompue pendant les premiers mois de la pandémie, ce qui a permis de la ré-adapter au contexte de la visioconférence. Elle a pu être de nouveau proposée en septembre 2020, à raison de deux fois par mois.

Nombre de participant.e.s	152
Nombre de séances d'information réalisées	13

Site web

Le site web www.aqpamm.ca est une source d'informations et de référencement très visitée puisque nous recensons environ 17 000 vues (vues uniques) par mois. Diverses informations y sont répertoriées, telles que des fiches présentant différents troubles, des fiches pratiques, ainsi qu'une présentation des services offerts, ou encore les ressources possibles pour les membres de l'entourage.

Nombre de vues uniques	204 219
Moyenne mensuelle de vues uniques	17 018

Activités d'intervention psychosociale

Suivis

Un suivi personnalisé, qu'il soit réalisé en individuel, en couple, ou encore en famille, est offert aux membres de l'AQPAMM par un-e intervenant-e. Une première rencontre est proposée afin de comprendre la situation et le contexte, d'identifier la problématique rencontrée et de repérer la souffrance psychologique dans laquelle la personne accueillie se trouve. Il s'agit également de préciser les attentes que la personne a vis-à-vis de l'intervention proposée et de déterminer les objectifs de celle-ci. Suite à cette première rencontre, et en fonction des objectifs identifiés, le membre sera orienté soit vers la poursuite du suivi soit vers l'un de nos services de groupe soit vers d'autres ressources.

Dans le cadre d'un suivi psychosocial, notre intervention a pour but de soutenir les personnes dans ce qu'elles vivent, les accompagner à prendre du recul, les aider à évaluer la situation et changer leur regard sur eux-mêmes et l'avenir. Ces rencontres permettent également aux familles et à l'entourage de prendre conscience de leurs propres besoins, de leurs propres forces, des forces de leur proche et des possibilités pour mieux envisager le quotidien. Le suivi étant un service axé sur la reprise de pouvoir, les participant-e-s sont outillé-e-s pour faire face à leur situation et retrouver leur place dans la relation avec leur proche vivant avec une problématique de santé mentale.

Nombre de séances de suivi réalisées	1 572
Nombre TOTAL de participant.e.s (uniques)	381
Nombre d'heures de suivi réalisées	1 572



Activités de groupes de soutien et d'entraide

NOUVEAU SERVICE

PAF - Pair.e Aidant.e Famille

Le la PAF est un membre significatif de l'entourage d'une personne vivant avec une problématique de santé mentale. Avec une posture bienveillante et une écoute active, il-elle accueille les membres de l'entourage et les soutient en partageant leur savoir et vécu expérientiels, soulignant ainsi un message d'espoir. Il-elle encourage les familles à parfaire leurs connaissances sur la santé mentale de leur proche et les oriente vers des organismes de soutien aux familles. Plusieurs projets ont vu le jour cette année en lien avec ce métier en devenir.

L'AQPAMM travaille en étroite collaboration avec le CIUSSS Centre-Sud afin d'offrir un service de paire-aidance famille destiné aux membres de l'entourage. Le projet a débuté avec la présence d'une paire-aidante famille au sein de l'Hôpital-Notre-Dame, en mai 2019, permettant de soutenir les membres de l'entourage des personnes bénéficiant ou ayant bénéficié des services de psychiatrie de l'Hôpital-Notre-Dame. La situation sanitaire liée au coronavirus a généré une intervention en pointillée - et notamment à travers la ligne 1-800 (voir plus bas pour davantage d'informations) - de ce service durant quelques mois, avant une reprise en présentiel en novembre 2020, au sein de la clinique externe et des unités d'hospitalisation. Malgré l'impossibilité pour les membres de l'entourage d'accompagner leur proche à l'hôpital, en lien avec les mesures sanitaires, la paire-aidante famille est sollicitée et assure des rencontres (53 suivis en 5 mois) soit en présentiel, soit par téléphone ou encore par visioconférence. Parallèlement, un important travail de partenariat est mené entre la paire-aidante famille et les équipes de ces services.

Afin de rendre accessible ce service au plus grand nombre de proches, une nouvelle collaboration est mise en place depuis mars 2021 avec, de nouveau, le CIUSSS Centre-Sud à travers un service de paire-aidance famille au sein du CLSC des Faubourgs. Ce service s'adresse aux habitants du territoire de Jeanne Mance vivant une situation de proche aidance à l'égard d'une personne avec un trouble de santé mentale. La Paire-aidante famille intègre actuellement les équipes du CLSC et est rattachée principalement aux équipes de Soutien d'intensité variable (SIV) et de Suivi intensif dans le milieu (SIM).

Ces projets innovateurs permettent de tisser des liens plus solides avec les équipes professionnelles travaillant dans divers établissements du CIUSSS Centre-Sud et de rejoindre plus de membres de l'entourage d'une personne vivant avec un problème de santé mentale. Pour aller dans le même sens et suite au projet de loi de Marguerite Blais, Ministre responsable

des aînés et des proches aidants, visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes, un projet en partenariat avec le CIUSSS Centre-Sud est mené depuis février 2021 et pour une durée de quatre mois. Celui-ci a pour objectif de déterminer les éléments qui pourraient faciliter l'implication des proches dans le processus de soins et de rétablissement des personnes vivant avec une problématique de santé mentale. Ce projet rassemble un certain nombre d'acteurs essentiels tels que des proches aidants, des pairs-aidants famille, des pairs-aidants, des gestionnaires du réseau public, des organismes communautaires œuvrant pour les proches et basés sur le territoire du CIUSSS du Sud de l'île de Montréal. Au terme de cette collaboration, des conditions gagnantes seront proposées afin d'impliquer davantage les proches dans le but de favoriser le mieux-être des personnes en rétablissement et de leurs proches.

Nombre d'interventions réalisées (depuis novembre 2020)	53
Nombre TOTAL de participant-e-s uniques (depuis novembre 2020)	11

Ligne 1-800 Pair-aidants famille (PAF)

En juin 2020, en partenariat avec la SQS (Société québécoise de la schizophrénie et des psychoses apparentées) et le soutien logistique et technique de l'AQRP (Association québécoise pour la réadaptation psychosociale), notre ligne d'écoute 1-800 a vu jour! Dans ce contexte pandémique où la population est extrêmement fragilisée, il semblait essentiel de trouver un moyen de rejoindre les proches d'une personne vivant avec un trouble de santé mentale afin de leur offrir un espace d'expression de leur vécu, de les soutenir dans leur quotidien et de leur proposer des ressources adaptées. Les pairs-aidants famille sont reconnus comme une ressource en termes d'identification et de valeur d'espoir à travers leur écoute et le partage de leur vécu expérientiel. Ainsi, des pairs-aidants famille de la SQS et de l'AQPAMM se relaient plusieurs fois par semaine pour assurer des temps d'écoute aux personnes ressentant un besoin de soutien. Les appels sont gratuits et anonymes. Nous répertorions 119 appels provenant de partout du Québec dont 52,9% émanant de l'île de Montréal.

Nombre d'appels sur la ligne 1-800	119
Nombre d'heures d'intervention téléphonique	57.6
Durée moyenne d'appel (minutes)	29

Activités de groupes

Groupes de soutien

Les groupes de soutien permettent, avant tout, aux membres de l'entourage de briser l'isolement en rencontrant d'autres proches vivant des situations similaires. Les personnes participantes sont invitées à échanger et partager leurs expériences et leurs vécus émotionnels; la présence d'un.e intervenant.e vient garantir la sécurité psychologique de chacun.e et facilite les échanges. Durant l'année 2020-2021, 42 groupes ont eu lieu en visioconférence et un en présentiel dans nos locaux. Le groupe de soutien est un service très sollicité par les membres de l'AQPAMM, et le fait d'avoir pu proposer rapidement ce service en virtuel a permis l'accès à un grand nombre de personnes.

Un des groupes de soutien est destiné aux proches aidants d'une personne aînée (PAA) et a lieu une fois par mois. L'accès aux services en ligne s'avère parfois complexe pour ce public, ainsi, nous avons expérimenté un groupe en présentiel en décembre 2020, qui a permis à 3 personnes d'être accueillies. L'autre groupe de soutien, dont la fréquence mensuelle est de deux, s'adresse aux membres de l'entourage quel que soit le trouble de leur proche. Pour ce groupe de soutien, un thème de discussion est proposé à chaque fois, tel que « gérer les émotions difficiles dans la relation avec la personne aidée », « concilier les différents rôles », « gérer les dynamiques familiales conflictuelles », « le lâcher prise »... Enfin, nous avons eu l'occasion d'accueillir une étudiante en Maîtrise de Travail Social qui, dans le cadre de son stage, a mis en place un groupe de soutien pour la fratrie. Cette intervention s'est réalisée sur 6 semaines consécutives avec les mêmes participant.e.s, en février et mars 2021. Il ressort de cette expérience l'importance de rassembler des personnes partageant la même posture à l'égard de la personne vivant avec une problématique de santé mentale, afin de renforcer le phénomène d'identification apparaissant comme essentiel pour briser l'isolement.

Nombre de groupes de soutien réalisés	43
Dont, groupes de soutien destinés aux PAA	14
Dont, groupes de soutien « fratrie »	6
Nombre de participant.e.s uniques	79
Dont, nombre de PAA uniques	18
Dont, nombre de participants uniques « fratrie »	9
Nombre de participations	216
Dont, PAA	57
Dont, fratrie	51

Soirées thématiques

Au cours de cette année, plusieurs soirées thématiques ont été organisées en visioconférence. Ces événements, animés par des personnes externes à l'AQPAMM et expert.e-s dans leur domaine, sont accessibles à tou-te-s : des personnes vivant avec des problématiques de santé mentale, leurs proches et des intervenant.e-s du réseau de la santé et des services sociaux et du secteur communautaire. La diversité des thèmes abordés attirent un grand nombre de participants à ces événements.

Dans le cadre du projet pour les proches aidant.e-s d'aîné.e-s, trois conférences ont été offertes. Au printemps dernier, le thème proposé était « Mémoire de mammoth... les effets du stress sur la mémoire » présenté par Pierrich Plusquellec, directeur du Centre d'études en sciences de la communication non verbale (CESCNOV) et co-directeur du Centre d'Études sur le Stress Humain (CESH). Durant l'automne, nous avons reçu Stéphanie Laprise, intervenante sociale et formatrice œuvrant pour le bien-être et la santé mentale des personnes et des équipes de travail. Elle est venue faire part d'outils pour apprendre à reconnaître divers enjeux personnels, interpersonnels qui mènent à l'usure de compassion ainsi que les facteurs de protection pour préserver la santé mentale. Enfin, en mars 2021, une présentation interactive sur le thème de « L'insoutenable culpabilité... comment mieux vivre avec! » a été donnée par Élane Clavet. Elle travaille auprès des aînés et des proches aidants depuis plus de 30 ans et a à cœur leur reconnaissance. Elle est travailleuse sociale, psychothérapeute, superviseuse, formatrice et conférencière.

En partenariat avec le projet « des outils pour les aidants » chapeauté par le du RAAJ (Réseau d'action pour les aidants de Jeanne Mance), nous avons organisé deux soirées sur le stress vécu par le proche aidant et la méditation comme outil pour réduire le stress. Gilberte Fleischmann a animé ces ateliers. Son expérience en tant que la proche aidante de son père, qui vivait avec la maladie d'Alzheimer, l'a d'abord amené à donner des conférences à la Société d'Alzheimer de Montréal. Puis, elle a animé des groupes de soutien en y introduisant/incorporant la méditation. Son intervention a permis d'explorer de manière ludique des outils pour réduire le stress, adaptables dans divers contextes de vie.

La diversification des thèmes proposés est un enjeu pour nous, afin de répondre aux besoins des membres de l'AQPAMM. Grâce au Réseau national d'étudiant.e-s Pro Bono de l'UQAM, deux ateliers sur le droit des soins en santé ont permis d'offrir de l'information et une liste de ressource par rapport aux questions entourant le droits des usagers et des proches aidant.

En parte-

nariat avec l'ALPABEM (Association lavalloise de parents et amis pour le bien-être mental), Stéphane Vallée - Organisateur communautaire, formateur en psychologie positive, et chargé de cours à l'Université du Québec à Trois-Rivières - est venu présenter les différents aspects composant la psychologie positive, ou « science du bonheur ». Cette présentation est venue démystifier ce qu'est le bonheur afin de mieux comprendre comment se construit cet objectif de vie souvent idéalisé. Enfin, Sylvie Bédard, titulaire d'un baccalauréat en sexologie, en intervention et d'une maîtrise en service social, a proposé une conférence permettant aux membres de l'entourage de mieux saisir et comprendre l'interaction et les particularités liées à la double problématique santé mentale et toxicomanie, et ce, dans le but de mieux les aider à interagir avec leur proche.

Nombre de participant.e.s (uniques)	460
Nombre de participations	615
Nombre de conférences thématiques réalisées	9

Ateliers thématiques PAA

Une nouvelle formule fut proposée aux proches aidants d'ainés cette année afin d'améliorer l'accès à nos ateliers aux membres ne pouvant s'engager sur une période de plusieurs semaines consécutives. Ces ateliers permettent aux proches aidants d'ainé.e.s vivant avec un problème de santé mentale de s'entraider et d'approfondir leurs réflexions sur des thèmes spécifiques (connaissance de soi, communication, deuils, émotions). La formule « à la carte » répond aux besoins, c'est pourquoi nous offrirons de nouveaux ateliers sur des thèmes complémentaires l'an prochain (par exemple : le sentiment de culpabilité). Par ailleurs, ces ateliers ont été animés par une intervenante et une proche aidante d'une personne aînée bénévole, ce qui représente un bel étayage pour les participants.

Nombre de participant.e.s (uniques)	22
Nombre de participations	52
Nombre de conférences thématiques réalisées	10

Dramathérapie - École Jeanne Mance

En collaboration avec l'Espace Potentiel et le YMCA du Parc, nous proposons un groupe de dramathérapie à des jeunes au sein de l'établissement Jeanne Mance à Montréal. Approche basée sur l'improvisation et le théâtre forum, la dramathérapie est proposée à des adolescent.e.s de classes d'accueil, âgé.e.s entre 13 et 17 ans. Animés par la dramathérapeute de L'Espace potentiel, une intervenante psychosociale de l'AQPAMM et une intervenante du YMCA du Parc, ces groupes s'adressent à des jeunes particulièrement parce qu'ils peuvent être plus

vulnérables à l'anxiété, aux difficultés dans leurs relations interpersonnelles, non seulement dû au contexte de pandémie, mais aussi dû à leurs réalités de nouveaux immigrants. Les ateliers de dramathérapie visent à les accompagner pour mieux gérer leurs émotions, à briser l'isolement et à renforcer le sentiment d'appartenance. Favoriser leur bien-être en termes de santé mentale, ainsi que les troubles sous-jacents, sont également l'intérêt de ce service. Par ailleurs, la dramathérapie facilite une intervention préventive de l'entraide, notion à promouvoir particulièrement durant cette phase de vie fragile et en mouvement.

Musicothérapie

Le projet de musicothérapie est réalisé dans le cadre d'une recherche menée à l'université de Concordia et d'un partenariat avec l'Institut national de musicothérapie. Ces rencontres bi-mensuelles, qui ont débuté en février 2021, offrent un espace de ressourcement à travers la musique : partage, écoute, chanson et composition musicale dirigée. Aucune connaissance musicale et aucun instrument ne sont requis par les participants. Ces ateliers sont animés par Nadia Delisle, détentrice d'un diplôme de baccalauréat (Université du Québec à Montréal) et de maîtrise en musicothérapie (Université Concordia).

Nombre de participant.e.s (uniques)	7
Nombre de participations	16
Nombre de conférences thématiques réalisées	5



Yoga sur chaise

Dans le but d'expérimenter des stratégies pour prendre soin de soi et favoriser le bien-être, nous avons mis en place des séances de yoga sur chaise à plusieurs reprises de mai à août 2020 s'adressant aux membres de l'entourage. Ce service en ligne a pu être possible grâce à la participation d'Ingrid Boursiquot, proche aidante, membre de l'AQPAMM et formée à cette pratique.

Nombre de participant.e.s (uniques)	13
Nombre de participations	28
Nombre de conférences thématiques réalisées	5

Activités de formation

Psychoéducations

Des ateliers psychoéducatifs sur le trouble de la personnalité limite sont offerts à l'AQPAMM. Ces ateliers demandent un engagement sur une durée de 10 semaines et visent à soutenir les membres de l'entourage qui vivent auprès d'une personne souffrant de ces troubles ou vivant une dynamique relationnelle complexe. Les objectifs sont de renforcer la consolidation et l'intégration de connaissances, d'engager une réflexion quant aux rôles du proche aidant et les enjeux relationnels, ainsi que de permettre la mise en pratique d'outils. En ayant une meilleure compréhension de la réalité des personnes vivant avec un trouble de personnalité limite, les participants prennent conscience de leur responsabilité et de leur pouvoir d'agir. Ces ateliers sont ponctués par le témoignage d'une proche aidante impliquée auprès d'une personne vivant avec un trouble de la personnalité limite. Elle a, il y a quelques années, assisté à ces ateliers et ce témoignage apporte de l'espoir aux participants du groupe.

Par ailleurs, un atelier de maintien des acquis des connaissances transmises lors de cette série d'ateliers sur le trouble de la personnalité limite est proposé plusieurs fois par année aux participants y ayant participé. L'objectif est de permettre de rappeler des éléments clés de ces ateliers et de favoriser le partage d'expérience entre les participants en lien avec ce contenu.

SERVICE : PSYCHOÉDUCATION TROUBLE DE PERSONNALITÉ LIMITE

Nombre de participant.e.s (uniques)	51
Nombre de séances réalisées	37

SERVICE : ATELIER DE MAINTIEN DES ACQUIS DES ATELIERS SUR LE TROUBLE DE LA PERSONNALITÉ LIMITE

Nombre de participant.e.s (uniques)	9
Nombre de séances réalisées	2

Je suis en mesure de mieux intégrer la manière dont mon proche interprète les situations conflictuelles dans la résolution de conflit.

– Témoignage d'un-e participant-e aux ateliers TPL

Connaissance plus claire du TPL et de sa dynamique relationnelle, validation de mon vécu difficile et souffrant, sécurisation pour l'adoption de comportement protecteur pour moi et constructif pour mon proche TPL.

– Témoignage d'un-e participant-e aux ateliers TPL

Des éclaircissements sur ce qu'est le TPL, ainsi que des façons de faire et d'être, ce qui me permet de vivre un peu plus sereinement la situation avec mon proche.

– Témoignage d'un-e participant-e aux ateliers TPL

Ateliers destinés aux PAA

Aider en équilibre

Animée par deux intervenant-e-s, cette série de 9 ateliers psychoéducatifs vise à informer, accompagner et soutenir les proches d'une personne âgée vivant avec un trouble de santé mentale. Ces rencontres permettent aux proches de mieux connaître la santé mentale, les enjeux liés au vieillissement et de soulever des réflexions quant à leur rôle dans la relation. Les échanges en petit groupe permettent aux proches de se reconnaître et de prendre conscience de leur niveau d'énergie. En cette année particulière, nous constatons les bienfaits de ces ateliers qui permettent aux proches un temps d'arrêt et un espace d'échange afin de briser l'isolement.

Nombre de participant-e-s (uniques)	21
Nombre de séances réalisées	18

NOUVEAU SERVICE

Atelier de maintien des acquis Aider en équilibre

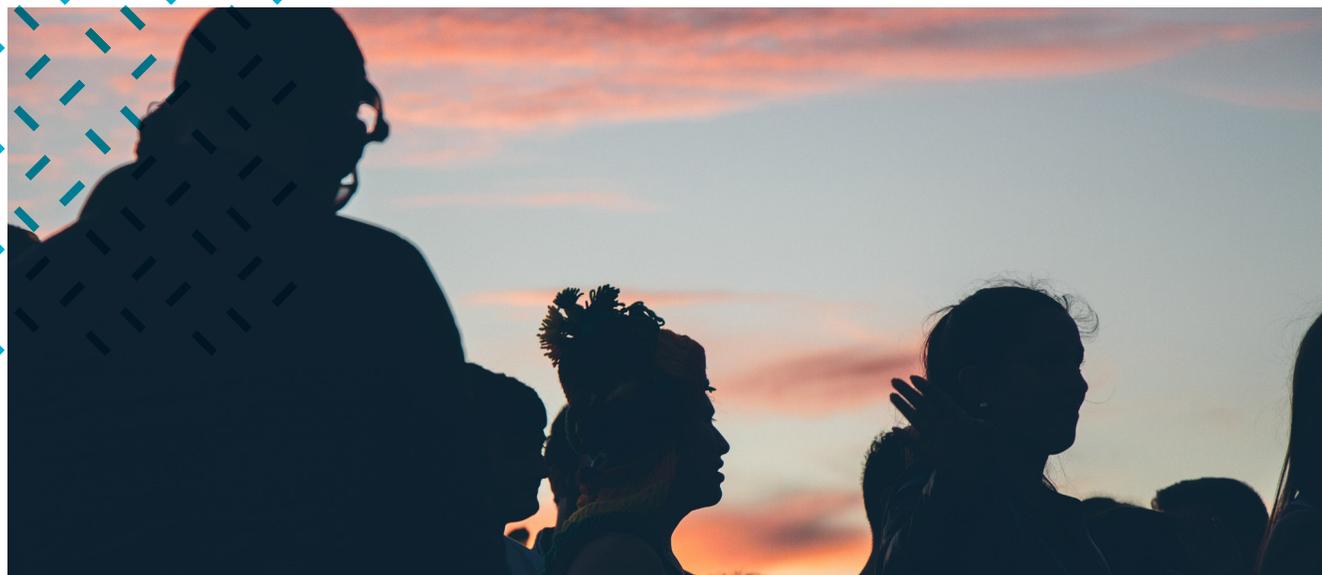
Ces rencontres permettent aux membres ayant précédemment bénéficié de la série d'ateliers Aider en équilibre de se retrouver afin de faire un retour sur leurs acquis et prendre conscience des outils utiles afin de surmonter de nouveaux défis dans leur relation avec leur proche. Nous constatons que les réflexions et outils partagés accompagnent leur cheminement au-delà de la tenue des ateliers eux-mêmes.

Nombre de participant-e-s (uniques)	14
Nombre de séances réalisées	2

Atelier Comprendre les enjeux de la relation (atelier de base sur la proche aidance)

Mise en place depuis un an, cette série de 3 ateliers a été proposée à trois reprises en visioconférence. Ils abordent la notion de proche aidance ainsi que le rôle et les enjeux qui s'y rattachent. Plus précisément, il s'agit de renforcer et développer des connaissances, d'identifier l'impact de ce rôle sur la santé mentale et d'explorer des pistes pour favoriser le mieux-être et des pistes de changements constructifs dans la relation à leur proche.

Nombre de participant-e-s (uniques)	23
Nombre de séances réalisées	9



Nos projets



T'as ta place

Parallèlement à l'offre de services destinée aux membres de l'entourage de personnes vivant avec un problème de santé mentale, l'AQPAMM travaille chaque année sur des projets ponctuels, dédiés à des populations ou à des thématiques spécifiques. Voici une présentation des projets sur lesquels nous avons travaillé cette année.

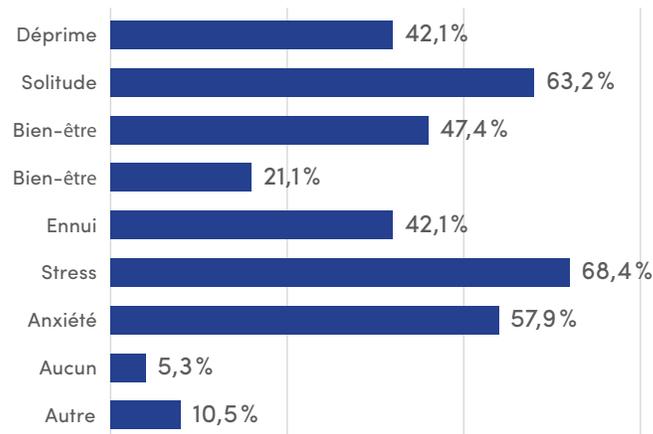
En collaboration avec la Fondation du Grand Montréal et Bell Cause pour la Cause, l'AQPAMM offre des services aux jeunes membres de l'entourage, et ce, dans le but de les soutenir, les informer et les accompagner face à la détresse et l'incompréhension qu'ils peuvent vivre en lien avec la problématique de santé mentale de leur proche (que cela soit un parent, un frère, une sœur, un.e ami.e...). En effet, cette année, nous avons offert trois services destinés aux jeunes entre 13 et 25 ans se sentant interpellés ou préoccupés par une personne de leur entourage vivant avec un problème de santé mentale :

- Des ateliers de dramathérapie « T'as ta place »
- Du soutien psychosocial par visioconférence, téléphone et en personne
- Des ateliers de sensibilisation sur l'impact de la COVID-19 sur la santé mentale des jeunes comprenant un volet jeunesse et un volet intervenant-e-s

L'IMPACT DE LA PANDÉMIE SUR LES JEUNES

La distanciation sociale, l'isolement et l'adaptation que les jeunes ont dû vivre en contexte de pandémie sont venus affecter considérablement leur santé mentale. Lors des ateliers de dramathérapie et de sensibilisation, il est notamment ressorti que c'est le manque de contacts humains qui a eu un impact sur leur santé mentale. Effectivement, chacun à leur manière ont nommé avoir l'impression de manquer des moments importants de leur vie d'adolescent-es et ressentir de l'impuissance sur la situation. La majorité se sont mis d'accord pour dire que la motivation scolaire était presque absente dûe à la concentration affectée, la facilité d'accès aux réseaux sociaux en télé-études, la routine de sommeil déséquilibrée, la performance scolaire et le lieu d'étude inadéquat.

États émotionnels expérimentés en contexte de pandémie



Les intervenant-e-s jeunesse aussi ont ressenti l'impact de la COVID-19 sur les jeunes face aux possibilités d'intervention, aux services offerts et dans le lien de confiance entretenu avec eux. La demande de connaissances en santé mentale et d'outils pour mieux accompagner les jeunes est ressortie en contexte de pandémie. Les intervenant-e-s ont pu partager lors de l'atelier leurs craintes et inquiétudes concernant les jeunes plus vulnérables, le décrochage scolaire ou encore la perte de contact totale avec certains.

Cette année, les ateliers de dramathérapie ont eu lieu dans des classes d'accueil de l'école secondaire Jeanne-Mance. Ils visent l'amélioration du bien-être psychologique et relationnel des jeunes en contexte de Covid-19 en leur offrant une opportunité de s'exprimer à travers une démarche créative dans un espace sécuritaire. Les jeunes ont pu, entre autres, partager leur expérience personnelle en la mettant en mouvement de façon ludique, par des jeux de rôles et des histoires. Ils ont pu développer un sentiment d'appartenance au groupe et aussi identifier des stratégies pour prendre soin de soi. La réalité des classes d'accueil a d'ailleurs permis d'aborder les enjeux d'intégration, leur parcours migratoire et l'isolement social, qui contribuent également au risque de développer un problème de santé mentale. De plus, les ateliers de dramathérapie favorisent l'entraide et le renforcement de liens entre les participant-es puisqu'ils sont sensibilisés au rôle qu'ils peuvent jouer dans la vie de leurs proches/ami.es qui peuvent éprouver des difficultés psychologiques, en lien ou non avec la pandémie.



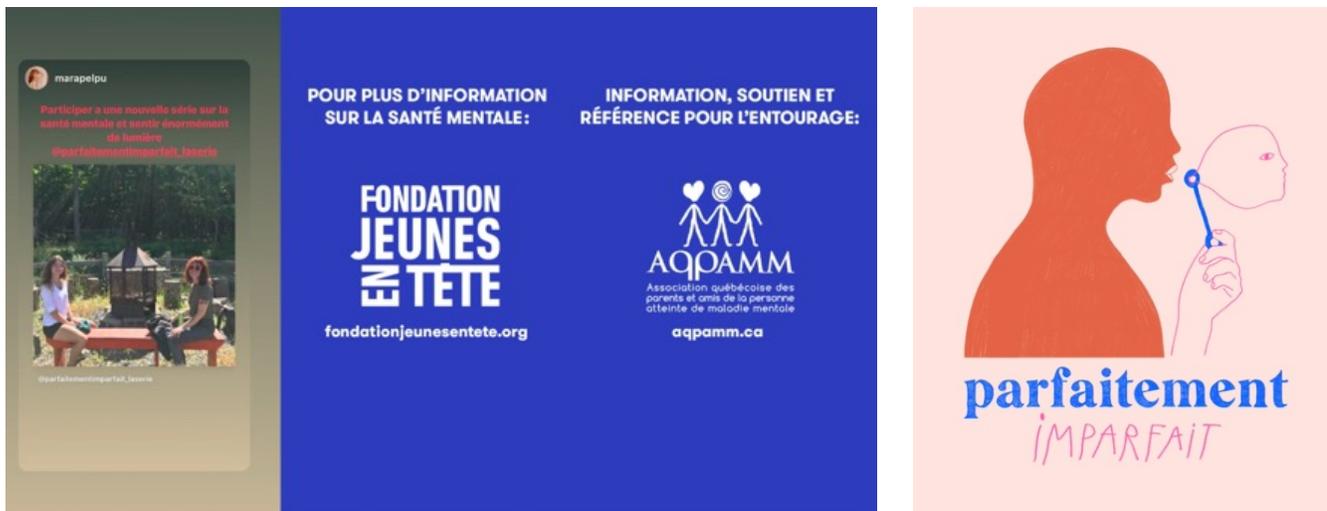
DÉVELOPPEMENT D'OUTILS EN LIGNE L'IMPORTANCE DE LA RECONNAISSANCE

La pandémie a affecté le déroulement de nos services jeunesse, car les jeunes sont une clientèle plus difficile à rejoindre et ils l'étaient encore plus dans ce contexte difficile. Nous avons tout de même lancé deux nouveaux services en début d'année 2021 dans l'optique de s'adapter à leur réalité en ligne et instantanée :

- Deux formations mobile « Équipe-toi : accompagne un.e proche en santé mentale » accessible sur notre site web comprenant deux volets : le premier s'adresse aux jeunes et le second est offert aux intervenant.es jeunesse.
<https://aqpamm.ca/formations/>
- Un service de clavardage en ligne accessible sur Instagram

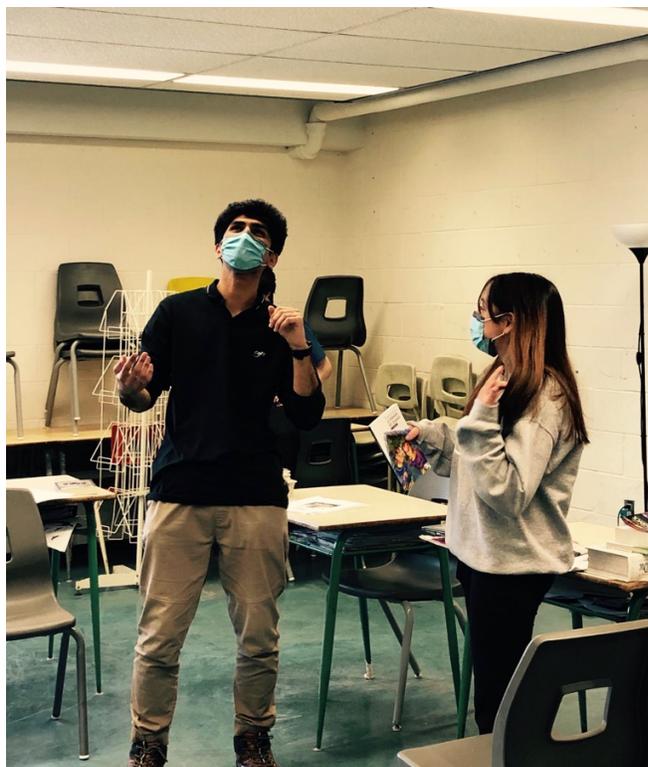
En effet, plus que jamais le besoin d'innover des services facilement accessibles pour la clientèle jeunesse s'est fait ressentir. Dans le but de sensibiliser et d'outiller les jeunes face aux difficultés en santé mentale d'un.e proche, une formation mobile a été développée en collaboration avec une technopédagogue, une graphiste spécialisée en solutions web et une webmestre pour la médiatisation des formations en ligne. La formation est conçue pour les appareils mobiles, mais s'adapte aussi bien à un ordinateur. Elle comprend 3 modules : mieux comprendre les problématiques de santé mentale ; agir auprès d'un.e proche ; soutenir un.e proche en contexte de pandémie.

Finalement, nous avons investi du temps sur le compte Instagram T'as ta place, autant au niveau des publications informatives sur la santé mentale et la proche aidance, que sur des vidéos plus interactives. Des sujets tels que le *self care*, la mise en place de limites, l'impact des médias sur la santé mentale ou encore les mythes sur la santé mentale sont abordés. Nous avons également collaboré avec les producteurs de la série Parfaitement Imparfait, diffusée sur Tou.Tv, afin de mettre en lumière la résilience de jeunes vivant avec une problématique de santé mentale et l'importance du soutien des membres de l'entourage. C'est sur cette même plateforme que notre projet pilote de clavardage en ligne verra le jour, en avril 2021. Chaque mardi, une intervenante jeunesse sera en ligne pour soutenir et accompagner un jeune ressentant un besoin de parler et d'être écouté. Afin d'alimenter des discussions sur différents enjeux et rejoindre les jeunes sur divers sujets, des thèmes seront proposés tels que le sommeil, l'alimentation, le suicide, les décès, les réseaux sociaux...



PROJET JEUNESSE

Nombre de participant-e-s uniques suivi individuel en 2020-2021	7
Nombre de participant-e-s uniques aux ateliers de dramathérapie en 2020-2021	21
Nombre de participant-e-s uniques aux ateliers informatiques (jeunesse et intervenant-e-s) en 2020-2021	236
Total	264



AIDER EN équilibre

Aider en équilibre

Le projet « Aider en équilibre » a pour objectif de contribuer au bien-être des proches aidant-e-s de personnes âgées (PAA) vivant avec une problématique de santé mentale sur l'île de Montréal, en leur offrant des services spécifiques d'information et de soutien psychosocial, et ce, en complémentarité avec d'autres organisations du territoire. L'APPUI Montréal nous permet d'offrir ces services adaptés spécifiquement aux besoins des proches aidants d'ânés.

IMPACTS DE LA PANDÉMIE

La pandémie de COVID-19 a touché particulièrement les personnes âgées de 60 ans et plus (INSPQ, 2020). En effet, les craintes liées au virus, les hospitalisations chez les plus âgé-e-s ainsi que l'impact des mesures de confinement sur l'isolement des personnes âgé-e-s a eu un effet considérable sur la santé mentale des aînés québécois et sur la celle de leur proche. Cette période de crise, puis d'incertitude, a ajouté un stress aux proches aidants qui ont dû s'adapter aux consignes changeantes et ont vu leurs propres stratégies, pour conserver leur équilibre, fragilisées par le contexte. Pour certains la pandémie aura eu des impacts aidants et pour d'autres non. Nous constatons que le soutien offert en continue est précieux pour les proches, l'offre complémentaire de soutien tant individuel que de groupe permet d'accompagner et de briser l'isolement.



EXPOSITION VIRTUELLE

« **Naviguer en proche aidance** : Santé mentale et vieillissement, aider de près et de loin »

Inspirées et animées par la force des proches aidant.e.s d'âînées fréquentant l'AQPAMM, nous avons envie de souligner leur apport dans le cadre de la Semaine nationale des proches aidants de 2020. Afin d'adapter le concept à la réalité de distanciation physique, nous avons créé une galerie virtuelle accessible en ligne sur notre site web. <https://aqpamm.ca/semaine-nationale-des-proches-aidants-2020/>

En collaboration avec une photographe professionnelle, ce sont 7 membres PAA qui ont accepté de participer à ces rencontres alliant témoignage et portrait photo. C'est à partir de leurs mots et de leurs partages que nous avons élaboré cette galerie virtuelle. Les thématiques qui en ressortent démontrent la variété et la complexité de situations vécues par les proches.

Cette exposition vise à sensibiliser un public large et à permettre aux proches aidants de personnes vivant avec une problématique de santé mentale de se reconnaître. La charge mentale et émotionnelle étant parfois plus difficile à identifier mais tout autant légitime et présente au sein de la réalité des proches.



PROJET: AIDER EN ÉQUILIBRE

Nombre de participant.e.s aux services spécialisés pour les PAA

212

Modération de groupe de discussion et de partage Facebook

Durant la période de confinement du printemps 2020, le Réseau avant de craquer a pris l'initiative de créer un groupe fermé de discussion et de partage « Toujours là malgré tout! » sur le réseau social Facebook. Ce groupe rejoint des personnes partout au Québec et vise à rassembler les personnes qui doivent composer avec le trouble de santé mentale d'un proche, briser l'isolement et s'entraider. L'AQPAMM, en tant que membre de ce réseau de soutien, d'information et de référence a été sollicitée pour assurer la modération de ce groupe. Ainsi, à raison de plusieurs fois par mois depuis la création de cet espace virtuel, une intervenante de l'AQPAMM favorise les échanges, soutient et légitime le vécu des proches qui partagent leur expérience, leurs inquiétudes, leurs bons coups... tout en proposant des références vers des associations de famille à proximité du lieu d'habitation. Ce groupe de discussion et de partage compte maintenant 646 membres et continue de prendre de l'ampleur et nous restons présents et actifs.

Projet CIUSSS du Nord

En lien avec le projet de loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes, une entente de partenariat a été conclue début 2021 entre le CIUSSS du Nord de l'île de Montréal et l'AQPAMM. Cette collaboration inspirante entend favoriser l'accès aux services de soutien aux membres de l'entourage des habitants du territoire du cœur de l'île de Montréal. Ainsi, un partenariat s'opère avec les services de première ligne représentés par le guichet d'accès santé mentale adulte (GASMA), le service de suivi santé mentale adulte, le soutien d'intensité variable (SIV), ainsi que les services de deuxième ligne impliquant la clinique externe et le service intensif dans le milieu (SIM). L'objectif de cette collaboration est de rejoindre les proches aidants dans la communauté en se rapprochant d'eux, autrement dit, proposer des services de soutien à proximité de leur lieu d'habitation. Cela englobe aussi bien les membres de l'entourage d'une personne bénéficiant des services cités que les proches habitants ce territoire. Ce projet sera plus concret au cours des prochains mois.



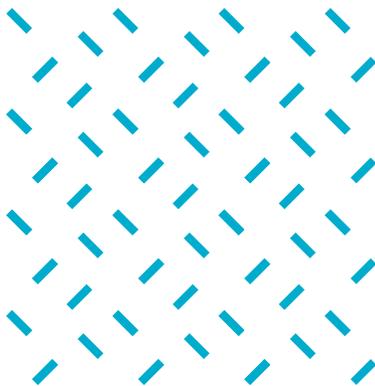
Projet corporatif

Lors de l'exercice 2019-2020, l'AQPAMM a intégré une cohorte de l'Esplanade afin de consolider son projet corporatif. Les avancées réalisées cette année-là ont permis d'obtenir pour 2020-2021 une subvention de 100k dollars du Chantier de l'économie sociale afin de soutenir le développement du projet et préparer sa mise à l'échelle. Et ce, toujours dans l'optique de se rapprocher des trois objectifs organisationnels que l'AQPAMM s'était donné en 2019, soit :

- Augmenter les revenus de l'organisation
- Rejoindre plus de personne en élargissant sa clientèle au milieu de travail
- Réinvestir les profits découlant de la vente des services corporatifs dans de nouveaux projets sociaux

Ce financement a permis l'embauche d'un chargé de projet à temps plein sur le projet. Principalement en charge de la structuration interne, de la préparation à la commercialisation des produits et du testage de ces derniers, le chargé de projet avait pour objectif de permettre à l'AQPAMM de s'outiller à adresser les enjeux de santé mentale auprès d'une nouvelle clientèle, joignable et mobilisable avec un discours et des méthodes sensiblement différentes de ce qui avait fait le succès de l'AQPAMM pour ces services sociaux.

Afin de nous soutenir dans cette démarche, le financement obtenu a permis à l'AQPAMM de s'entourer de deux coach hautement qualifiés et expérimentés. L'un d'eux est spécialisé en lancement d'entreprises et a déjà lancé plusieurs entreprises à succès. Il supporte essentiellement le Directeur Général de l'AQPAMM afin de l'aider dans les transformations et l'évolution que vit aujourd'hui l'organisation. La deuxième coach, spécialisée en commercialisation, a occupé des postes de haute direction parmi certaines des plus grandes compagnies québécoises. Avec son expertise, elle travaille avec le chargé de projet afin de développer l'offre de service, la commercialisation et une stratégie de mise à l'échelle répondant à des standards de qualité et de professionnalisme élevés afin d'atteindre nos objectifs précédemment cités.



Voici un aperçu des activités réalisées dans le cadre du projet en 2020-2021 :

- Réalisation de 9 entrevues afin de mieux comprendre les besoins des entreprises (pour un total de 17).
- Révision et consolidation des contenus de formations.
- Testage de nos produits :
 - 5 conférences et formations données auprès de divers clients.
 - 5 heures d'accompagnement individuel réalisées auprès d'une gestionnaire en ressources humaines.
- Réalisation de 15k dollars de ventes.
- Développement d'une approche de commercialisation personnalisée (guide d'information, sondages, site web, méthode de mesures d'impact).
- Structuration interne de l'approche client et du mode opératoire lors de la négociation et de la livraison des contrats corporatifs.
- Obtention d'accréditations reconnues (Groupe entreprise en santé, agrément de formateur par le Ministère du Travail).
- Développement d'une stratégie de mise à l'échelle ciblée selon 5 axes d'actions prometteurs.
- Obtention de subventions afin de sécuriser financièrement le projet pour l'année 2021-2022.

Afin d'amener nos services de la manière la plus pertinente et professionnelle possible, nous avons modifié sensiblement la façon de présenter nos services au client. L'AQPAMM offre à ses clients de réaliser un diagnostic organisationnel en vue de définir un mandat d'intervention personnalisé répondant à leurs besoins. Le mandat correspond alors à une combinaison des différentes solutions développées par l'AQPAMM et sensiblement adaptées au clients afin de répondre aux objectifs spécifiques visés par le mandat.

En addition des services s'adressant aux professionnels en ressources humaines et aux gestionnaires, nous avons développé une offre de services pour les intervenants du milieu communautaire. Composée de quatre (4) conférences et formations sur des thèmes variés (épuiement professionnel, trouble spécifique & jeunes), nous proposons également des ateliers-discussions par petit groupe afin de permettre une plus grande assimilation de la matière.

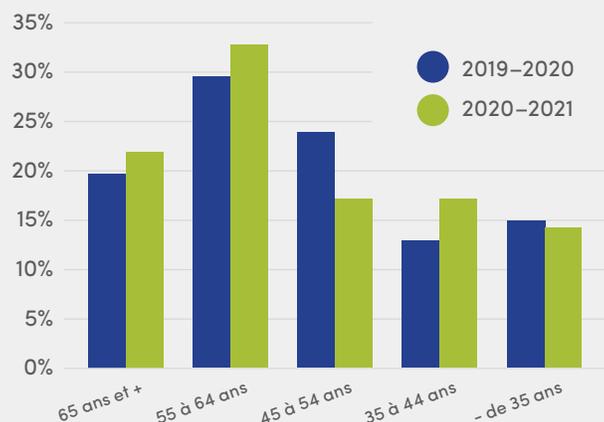
Si 2020-2021 fut une année majoritairement de consolidation interne et de validation externe pour ce projet, l'année qui débute ambitionne une mise à l'échelle conséquente. Les processus, les méthodologies, les contenus développés et les relations établies ainsi que les équipes dédiées nous placent dans une position avantageuse pour réussir cette étape. Si le succès de cette étape repose en grande partie sur la visibilité de notre offre, l'AQPAMM prévoit également renforcer sa crédibilité auprès de cette nouvelle clientèle et ce, notamment via des partenariats stratégiques avec des organisations clés et des accréditations reconnues.

Quelques données sur les membres de l'AQPAMM

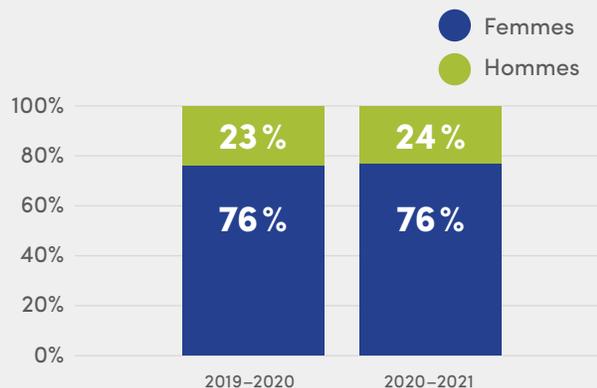


Qui sont nos membres ?

ÂGE



SEXE



Pour qui viennent-ils ?

	2019-2020	2020-2021
Sœur, frère	12%	15%
Conjoint·e, ex-conjoint·e	17%	16%
Mère, Père	17%	16%
Fille, Fils	50%	48%
Ami·e·s	2%	3%
Autre	2%	1%
Total	100%	100%

Comment les nouveaux membres et les non-membres ayant reçu des services ont-ils connu l'AQPAMM ?

	2019-2020	2020-2021
Internet	30%	26%
Ami·e·s, connaissances, parents	23%	23%
Autres organismes	17%	18%
CLSC, ou professionnel du RSSS	29%	31%

Quels problèmes de santé mentale ont leur proche ?

L'AQPAMM accueille l'entourage des personnes vivant avec un problème de santé mentale même si celles-ci n'ont pas reçu de diagnostic. Par contre, notre équipe d'intervention cumule une expertise concernant ces différents problèmes de santé mentale afin d'être en mesure d'informer et soutenir les membres :

Accumulation compulsive

Bipolarité

Dépendances (substances, alcool, jeux, sexualité, etc.)

Dépression

Paranoïa

Phobies

Schizophrénie

Troubles alimentaires

Troubles anxieux

Trouble de la personnalité limite (TPL)

Troubles obsessionnels compulsifs (TOC)

Quels sont les effets des services de l'AQPAMM dans la vie des membres de l'entourage

La qualité, l'une des valeurs fondamentales de l'AQPAMM, signifie, entre autres, que nous nous engageons dans un processus d'amélioration continue dans le but d'offrir des services adaptés à la réalité changeante des membres de l'entourage. L'une des façons pour nous d'incarner cette valeur est l'évaluation annuelle des effets de nos services auprès de nos clients.

Nous avons achevé en 2020 un long cycle d'évaluation des effets de nos services. Ce projet, financé par Centraide du Grand Montréal et par l'Appui MTL (concernant l'évaluation spécifique des services visant les PAA), a été mené à bien en collaboration avec le Centre de Formation Populaire (CFP). Au lieu de refaire une évaluation des effets de nos services durant l'année 2020-21, nous avons décidé, en collaboration avec le CFP, d'aller jusqu'au bout du processus d'évaluation entamée en 2019 en analysant et interprétant les résultats et en les transformant en recommandations pour l'équipe d'intervention de l'AQPAMM. L'objectif de ce processus est de contribuer de manière efficace à l'amélioration de notre action psychosociale auprès des membres de l'entourage.

Pour les fins de ce rapport annuel, nous rappellerons d'abord la méthodologie employée, pour ensuite présenter les principaux résultats et recommandations formulées avec l'ensemble de l'équipe.



Évaluation globale de nos services

Méthodologie

L'AQPAMM a évalué les effets de ses services sur la base de 22 critères liés au bien-être de l'entourage. Nous avons effectué une évaluation avant que ces personnes ne participent au service de l'AQPAMM en question, et une autre évaluation après qu'elles l'ont reçu, ce qui donne un comparatif « avant-après » fort intéressant pour les fins d'analyse et d'amélioration des services offerts. Il arrive que nos membres participent à plusieurs services, les uns après les autres. Comme mentionné plus tard (cf *Principaux constats concernant les résultats*), ceci est à considérer quand nous évaluons les effets du service en question. En effet, si l'évaluation est réalisée avant et après que la personne participe à son deuxième ou troisième service, les effets ne sont pas les mêmes que ceux constatés avant et après le premier service. Enfin, ce sont des éléments à considérer dans l'interprétation des résultats.

L'échantillon a été d'un total de 83 participant-e-s, dont 51 pour l'évaluation « avant » et 32 pour l'évaluation « après ». Les données ont été collectées et colligées en résultats. Nous avons ensuite réalisé plusieurs rencontres de remue-méninge avec l'équipe d'intervention pour bien analyser et interpréter ces résultats, et pour les transformer en recommandations. L'idée pour l'année 20-21 était de prendre le temps de mettre en application les recommandations que nous avons formulées avant de nous engager dans un autre processus d'évaluation des effets de nos services.

Il est à noter que l'équipe de Coordination de l'AQPAMM, au début de l'année 2021, a présenté au conseil d'administration un rapport faisant état des résultats, constats et recommandations de ce processus d'évaluation, et ce, dans un souci de permettre à l'ensemble de l'organisation de participer activement à l'amélioration continue.

Résultats

Nous n'allons pas présenter les résultats pour l'ensemble des 22 critères dans le cadre de la présente reddition de comptes. Il suffit de mentionner quelques-uns qui démontrent bien les effets de nos services dans la vie des membres de l'entourage :

Changements constatés entre la première et deuxième évaluation :

- 59% à 85%** Amélioration en termes d'espoir retrouvé
- 42% à 88%** Amélioration des connaissances sur la santé mentale
- 42% à 22%** Diminution du sentiment d'isolement
- 69% à 41%** Diminution du sentiment d'impuissance
- 24% à 85%** Amélioration des connaissances pour bien communiquer avec leur proche
- 24% à 71%** Amélioration de la capacité à mettre des limites claires

Note: le rapport complet d'évaluation peut être fourni sur demande.

Principaux constats concernant les résultats

Sur la base de l'ensemble des résultats (qui sont beaucoup plus nombreux que ce qui est présenté ci-dessous), nous avons fait un certain nombre de constats. Ceux-ci ont joué un rôle clef dans la formulation des recommandations. Voici un aperçu des principaux constats.

Concernant l'offre de services :

- Le mandat de l'AQPAMM en matière de situation de crise n'est pas clair et a besoin d'être clarifié.
- La baisse du niveau d'épuisement est peu significative.
- Importance de faire preuve d'humilité, sachant que nous ne pouvons pas attribuer à l'AQPAMM la responsabilité pour l'ensemble des effets se produisant dans la vie de nos membres. Ces effets sont le résultat de nombreux facteurs, dont certains peuvent être effectivement attribués à l'action de l'AQPAMM et d'autres sont attribués aux éléments de la vie personnelle de nos membres.

Concernant le processus d'évaluation :

- Le délai entre les deux (2) collectes d'information est trop court pour évaluer certains types de changements.
- Le moment des collectes d'information par rapport au parcours personnel du proche aidant est à considérer. En effet, et comme mentionné précédemment, il arrive que nos membres participent à plusieurs services, les uns après les autres. Ceci peut avoir une incidence sur les effets constatés avant-après si la personne avait déjà engagé un cheminement personnel à l'AQPAMM en amont de la première évaluation.

Recommandations

C'est avec plaisir que nous vous présentons les recommandations qui ont été formulées et présentées au conseil d'administration de l'organisation. Ces recommandations sont d'ores et déjà utilisées par l'équipe d'intervention pour modifier notre offre de service aux membres de l'entourage.

Maintenir notre travail sur le changement d'attitudes, les connaissances et la capacité à mettre des limites des membres de l'entourage

Créer des ateliers sur certaines thématiques (culpabilité, communication, limites personnelles)

Renforcer nos contenus et développer des outils sur la culpabilité, l'épuisement et le lâcher prise

Mieux définir l'intervention de crise et notre cadre d'intervention

Revoir la méthode pour la collecte et le délai entre les 2 mesures de collecte de données.

Nous mettons actuellement en place une stratégie de pérennisation de l'évaluation des effets de nos services. En effet, nous avons délégué à la Cheffe d'équipe clinique la responsabilité de la mise en œuvre continue de ce projet hautement important et stratégique pour l'AQPAMM. À suivre!





RÉALISATIONS

2020–2021

4 axes de développement ont été votés
par l'Assemblée générale annuelle

AXE 1 PÉRENNITÉ

Vie démocratique

L'AQPAMM est un organisme dont le fonctionnement dépend de la participation des membres, des employé·e·s et des bénévoles s'impliquant sur le conseil d'administration ainsi que dans la réalisation des services. Cette année les membres du conseil d'administration se sont rencontrés sept (7) fois de manière virtuelle. Plusieurs réunions du CA ont dû être annulées à cause de la pandémie de la COVID-19, raison pour laquelle il y a eu moins de réunions du CA cette année que les autres précédentes. Ceci étant dit, c'était toute l'organisation - du comité des membres au CA, en passant par l'équipe - qui s'est mise en action pour répondre à la crise liée à la COVID-19. Nous avons tous et toutes été très actif·ve·s dans la réponse à mettre en oeuvre auprès des membres de l'entourage, tel qu'illustré par ce rapport d'activité.

L'AQPAMM a 425 membres en règle et a pu compter sur l'implication bénévole de 16 personnes. Plusieurs bénévoles se sont impliqués dans l'offre de services à l'AQPAMM, notamment dans les ateliers pour les PAA et dans les ateliers sur l'intimidation. Il convient aussi de souligner que les membres du conseil d'administration le sont aussi à titre bénévole. Finalement, 41 personnes étaient présentes lors de notre assemblée générale annuelle, dont 26 membres en règle.

Bonnes pratiques de gouvernance, conseil d'administration

Pour assurer une bonne gouvernance de l'organisation, le CA est composé de plusieurs comités : comité de gouvernance; comité de finances-RH; comité de planification stratégique (comité ad hoc); et le comité de membres. Ci-après vous trouverez un bref rapport des travaux réalisés par chaque comité le long de l'année 20-21 :

COMITÉ DE GOUVERNANCE

Les membres du comité de gouvernance sont également sur le comité de planification stratégique. Ce dernier comité a exigé un investissement conséquent de leur part. Par conséquent, moins de travaux ont été effectués cette année par le comité de gouvernance. En dépit de cela, le comité a procédé à l'adoption et mise en place des deux processus : processus d'évaluation de la direction générale, et processus de sélection des administrateurs du conseil d'administration.

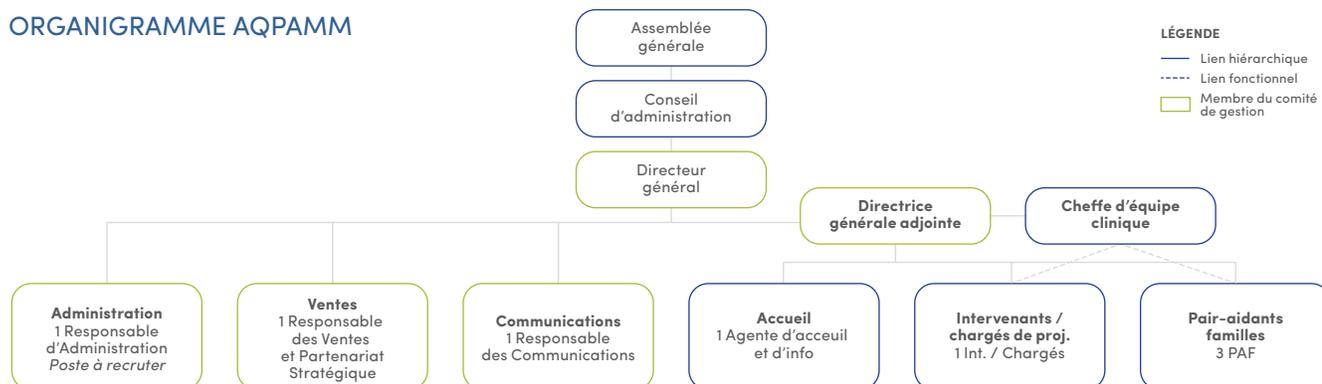
COMITÉ RH-FINANCES

Le comité RH-Finances n'a pas chômé depuis sa mise en place l'année passée! L'AQPAMM a connu une autre année de développement organisationnel, et il était de nouveau pertinent de modifier la structure organisationnelle pour qu'elle soit adaptée aux besoins croissants de l'association. Cette nouvelle structure est évolutive et permettra à l'organisation de poursuivre son développement sans qu'il soit nécessaire de la revoir de façon répétitive.

Qui plus est, le comité RH-Finances a piloté la mise en place d'une politique salariale à l'AQPAMM. Celle-ci a pour but de valoriser et reconnaître l'apport des membres du personnel qui composent l'équipe de travail, tout en tenant compte des moyens, notamment financiers, que l'organisation a à sa disposition. La politique contribue à son tour à augmenter l'attractivité - et la rétention de talent - chez l'AQPAMM. Il est à noter que le comité RH-Finances, ainsi que le conseil d'administration, doit encore peaufiner certains détails de cette politique. Elle sera finalisée au cours de l'été 2021.

Entre-temps, nous souhaitons un grand merci aux membres du comité RH-Finances pour le beau travail d'équipe!

ORGANIGRAMME AQPAMM



COMITÉ (AD HOC) DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE (2020-2025)

Nous sommes fier-ère-s de vous annoncer que nous avons terminé la démarche de la planification stratégique 2020-25! Comme mentionné l'année passée, nous avons approché Dynamo Collectivo afin d'être accompagné-e-s dans la réalisation de cette nouvelle planification stratégique quinquennale. Ensemble avec Dynamo, nous avons réussi à mettre en œuvre une approche innovante et rassembleuse, permettant l'implication de nos membres, des partenaires, du conseil d'administration et de notre équipe.

Dynamo nous a soutenu.e.s dans cette démarche de novembre 2019 à mars 2021. L'échéancier initial était prévu de novembre 2019 à juin 2020. Toutefois, le contexte de la pandémie de COVID-19 a mis au ralenti la démarche pendant un certain temps. C'est donc pour cette raison que l'échéancier initial s'est finalement prolongé jusqu'en mars 2021.

Suite à la réalisation de plusieurs étapes consultatives impliquant membres, partenaires, l'équipe et surtout le comité de planification stratégique (enquêtes appréciatives, forums stratégiques,...), ce processus collectif a débouché sur une mise à jour de la mission, la vision et les valeurs de l'organisation et sur l'élaboration d'un plan quinquennal. Ce plan stratégique sera décliné en plan d'actions annuel pendant les prochaines années, ce qui permettra de renforcer et solidifier l'organisation tout en favorisant l'atteinte des objectifs stratégiques. Nous pourrions ainsi profiter d'une cohérence opérationnelle et stratégique, ce qui mettra la table pour que nous intervenions davantage, et mieux, auprès des membres de l'entourage d'une personne vivant avec un problème de santé mentale.

Un très grand merci à toute personne ayant participé à la démarche, avec un merci particulier pour le comité planification stratégique, qui a passé un nombre incalculable d'heures pour que celle-ci soit à la hauteur de notre belle organisation.

Si vous voulez en savoir davantage, un rapport de planification stratégique peut être distribué électroniquement sur demande.

LE COMITÉ DES MEMBRES

L'AQPAMM a à cœur de favoriser une vie associative dynamique et inclusive en impliquant ses membres dans diverses activités. Dans ce contexte, le comité des membres de l'AQPAMM a été créé en 2019. Le mandat du comité Valorisation Implication Partage – Partenariat, (VIP-P) est de permettre aux membres de l'AQPAMM de s'impliquer, de promouvoir et de favoriser la vie associative de l'AQPAMM.

Le but du comité VIP-P est de permettre aux membres :

- de partager leurs expériences
- de se soutenir entre eux
- d'augmenter leur appartenance à la communauté de l'AQPAMM
- de reconnaître les défis et les apports des proches de personnes vivant avec un problème de santé mentale.

Afin de remplir son mandat, le comité des membres est formé de trois membres en règle bénévoles de l'AQPAMM, dont un membre fait partie du conseil d'administration. Un ou des membres supplémentaires interpellé-e-s par la problématique de la santé mentale peuvent aussi se joindre au comité pour remplir des mandats spécifiques sur des sujets particuliers. Le comité des membres est redevable au conseil d'administration à qui il présente un rapport périodique.



Mot du comité des membres

Le Comité des membres VIP-P (Valorisation, Implication, Partage-Partenariat) a poursuivi son mandat de promouvoir et favoriser la vie associative entre les membres de l'AQPAMM, dans le but de leur permettre de s'impliquer, partager leur expérience, se soutenir et augmenter leur appartenance à la communauté. Les conditions pénibles de pandémie de la dernière année n'ont pas été très favorables au déploiement de ces actions.

Dans le présent exercice 2020-2021, le comité des membres a tenu 8 réunions virtuelles (Zoom). De plus, nous avons eu l'occasion à 2 reprises de rencontrer virtuellement une partie de l'équipe de professionnelles de l'AQPAMM en compagnie du DG David Ford-Johnson dans le but d'exprimer nos attentes respectives dans une perspective de collaboration future. Notre présidente Gisèle Tétreault a mis fin à sa participation au Comité des membres, non sans avoir auparavant assuré la pérennité de ce groupe qu'elle a participé à mettre sur pied. Nous la saluons amicalement. Annette Robyns a pris la relève, en tant que présidente du Comité. Le comité des membres compte actuellement 5 membres actifs, Diane Daigle-Landry assure maintenant la fonction de secrétaire.

Plusieurs membres du comité ont participé aux diverses rencontres du comité de planification stratégique de l'AQPAMM, rencontres qui nous ont permis de rappeler le rôle des membres actifs de l'AQPAMM dans le plan d'action de l'organisme pour les 5 prochaines années.

À l'invitation de notre DG, David Ford-Johnson, nous avons jusqu'à maintenant participé à des rencontres dans les différents CIUSSS de Montréal pour représenter les membres de l'entourage, parents et amis de personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, rencontres qui ont été temporairement interrompues jusqu'à nouvel ordre à cause de la pandémie du COVID-19. Seul le comité du CIUSSS du Centre-Sud a continué ses rencontres (4). Notre comité croit fermement qu'il est primordial de continuer à assurer notre présence dans ces rencontres qui ont pour but de favoriser la participation des membres dans le processus de rétablissement de la personne vivant avec un problème de santé mentale, tel que préconisé dans le Plan d'Action en Santé Mentale (PASM) de notre gouvernement. Ainsi, se sont impliquées trois membres du comité : Monique Letellier pour le CIUSSS Centre-Sud, Diane Daigle-Landry pour le CIUSSS Est-de-l'Île-de-Montréal et Gisèle Tétreault pour le CIUSSS Nord-de-l'Île-de-Montréal. C'est une expérience riche à partager qui nous a permis de constater que les différents professionnels de la santé mentale sont intéressés à collaborer avec les membres de l'entourage dans l'élaboration et la mise en place du plan de soins.

Notre DG a de plus récemment délégué Monique Letellier au sous-comité Suivis systématiques des clientèles (SSC) du PASM, « Offres de services professionnels » pour le CIUSSS Centre-Sud de Montréal. Ce Comité SSC en est à sa 3^e rencontre. L'alliance qu'un membre de l'AQPAMM, représentante de proche d'une personne vivant avec un problème de santé mentale, a initié avec les professionnels du service des hospitalisations en psychiatrie à l'Hôpital Notre-Dame permet de développer une approche concrète, réaliste et souple des transferts des patients vers leur vie familiale et sociale. C'est un dossier que nous suivons de près dans la prochaine année. À cet effet, les futures rencontres en présentiel seront désormais assurées par Diane Daigle-Landry.

Le concept de participation des proches dans le rétablissement se développe partout dans le réseau d'aide en santé mentale. Fort de toutes ces expériences récentes, notre Comité souhaite continuer de vous représenter auprès de votre association et auprès des instances publiques et des partenaires communautaires. Vous serez invités à vous y impliquer si vous le souhaitez. Nous vous invitons à consulter régulièrement le site Web de l'AQPAMM où nous diffuserons nos messages à l'avenir. Nous convenons tous que la notion d'aide dans le **rétablissement** et la **réadaptation** pourrait être intégrée dans les ateliers offerts à l'AQPAMM. Le comité des membres a proposé sa participation pour développer cette approche avec les responsables d'ateliers de l'AQPAMM.

Notre DG souhaite mettre en place un processus de réflexion pour réaliser des gains rapidement dans la poursuite de nos missions respectives, en favorisant une plus grande communication interne avec l'équipe de l'AQPAMM et une collaboration entre nos 2 entités.

On a besoin de votre participation pour nous rassembler plus fortement et nous enrichir afin de communiquer vos besoins aux divers Comités et Instances publiques auxquels nous nous sommes engagées pour vous tous au nom de l'AQPAMM.

Votre comité des membres VIP-P

Diane Daigle-Landry, Annette Robyns, Monique Letellier, Stéphanie Paquin et Camille Winiarz.





AXE 2

DÉVELOPPER LES SERVICES

Services de soutien psychosocial et d'informations

À l'AQPAMM, nous avons la chance d'avoir une équipe dynamique, soudée et engagée, qui a très vite réagi face aux conditions imposées par la pandémie. Des services de soutien en individuel, ou en couple, et des groupes de soutien ont pu rapidement être mis en place pour assurer la continuité de nos services aux membres, impactés par ces nouvelles modalités de vie. Quelques semaines après le confinement, les ateliers qui étaient en cours ont pu reprendre en visioconférence. Cette période a été l'occasion pour nous de revisiter nos présentations, de les actualiser et de les adapter. De plus, sonder les membres nous a permis de nous rapprocher de leurs besoins et de leurs intérêts, en tentant d'adapter nos services, notamment à travers les sujets abordés lors des soirées thématiques ou dans le développement d'ateliers.

Pour l'avenir, nous restons vigilants à prendre en compte les besoins de nos membres afin de leur permettre un accès à nos services le plus adapté possible, tout en prenant en considération nos contraintes organisationnelles.

Rejoindre les jeunes dans leurs réalités personnelles, amicales et familiales, leur apporter des connaissances et des outils pour faire face à des situations complexes en lien avec la santé mentale, tout en considérant leurs moyens de communications privilégiées, a été au cœur de nos activités ciblées pour les jeunes. Notre équipe des services « T'as ta place » a développé au cours de l'année, une formation en ligne - disponible sur notre site web, et mise en ligne en mars 2021 - afin de rendre accessible de manière ludique et simple des informations sur divers troubles de santé mentale. Au-delà d'être mieux informés, en faisant cette formation en ligne, les jeunes pourront mieux soutenir leur proche (que cela soit un ami, un parent, un frère...) et mieux les orienter vers des ressources adaptées. Un volet de cette formation est consacré aux intervenants travaillant auprès de jeunes.

Normes et standards cliniques

Après s'être adaptée au contexte des services offerts aux membres de l'entourage en ligne et du travail d'équipe à distance, l'équipe d'intervenant-e-s psychosocial-e-s a entamé un travail de fond sur les normes et standards cliniques de l'organisme. L'objectif est de favoriser une organisation et une prestation optimales des services de l'AQPAMM, de bien définir nos missions et nos mandats et d'établir les balises donnant des points de références justes et valides pour l'évaluation de la qualité des interventions psychosociales. Concrètement, ce travail de réflexion mobilise l'équipe

d'intervenant-e-s depuis plusieurs mois sur des questions touchant la notion de proche aidance, notre approche clinique, notre philosophie d'intervention, nos outils d'intervention... Ce travail se poursuit actuellement et vient renforcer la cohésion d'équipe.

Développement des services et projets PAF

Parallèlement à la pandémie, l'année 2020 a été marquée par l'adoption du projet de loi n° 56, « le tout premier projet de loi dédié aux personnes proches aidantes dans l'histoire du Québec ». Ce projet vise à reconnaître l'ensemble des personnes proches aidantes et à développer des mesures pour les soutenir dans les différentes sphères de leur vie.

« C'est un grand jour pour toutes les personnes proches aidantes du Québec. Ce changement législatif historique vient enfin mettre le projecteur sur la question des personnes proches aidantes et réaffirmer qu'il s'agit d'une priorité pour notre société pour les années à venir. La crise sanitaire que nous traversons a d'ailleurs mis en lumière la contribution essentielle des personnes proches aidantes. En ces temps de pandémie, je souhaite leur réitérer tout notre soutien. Nous nous faisons un point d'honneur de bien les accompagner, particulièrement durant cette période. »

– Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

Source : Santé et services Québec, 2020

Le projet de Loi, et les aides financières qui en découlent, est une opportunité de rendre nos services accessibles à un plus grand nombre de personnes en proposant notamment des services de soutien au sein même des établissements de soins. Plusieurs collaborations émergent de ce projet de loi.

Comme mentionné dans le mot de notre présidente, Sylvie Constantineau, un nouveau poste de pair-aidant famille a vu le jour au sein du CIUSSS Centre-Sud de l'île de Montréal. Cette création de poste est innovante en permettant l'accès à des services de soutien pour les membres de l'entourage de manière plus précoce dans le continuum de soins des



personnes en rétablissement, puisque la paire-aidante famille intervient au CLSC des faubourgs dans les services de suivi d'intensité variable (SIV) et de soutien intensif dans le milieu (SIM). La paire-aidante famille offre ainsi un service de proximité. Parallèlement à cette ouverture de poste, un projet est mené conjointement avec le CIUSSS Centre-Sud afin de faciliter l'intégration de ces paires-aidantes famille et de promouvoir leurs services, tout en réfléchissant à tous les éléments permettant d'impliquer davantage les personnes qui doivent composer avec le trouble de santé mentale d'un proche. Ce projet est en cours.

Se rapprocher de la population pour faciliter l'accès à nos services est une de nos préoccupations. Par les budgets débloqués grâce à ce projet de loi, des mesures concrètes se mettent en place pour rejoindre nos préoccupations.

La présence d'un-e membre de l'équipe d'intervenants de l'AQPAMM au sein des services de santé et sociaux du CIUSSS du Nord, particulièrement situés dans le quartier du Coeur de l'île de Montréal, est actuellement pensé et sera prochainement effectif. Une autre collaboration est en cours afin d'intégrer prochainement un-e pair-e-aidant-e famille au sein de certains services de ce même CIUSSS.

Aussi pour aller dans le même sens, de nouveaux projets sont amorcés avec un autre CIUSSS partenaire : celui de l'Est de l'île de Montréal. La collaboration entre l'AQPAMM et la SQS est requise pour l'un de ces projets afin d'améliorer les pratiques de reconnaissance et d'implication des personnes proches aidantes, de trouver un moyen de les repérer et de les référer aux besoins.

AXE 3

DÉVELOPPER LA VISIBILITÉ DE L'AQPAMM

Une présence en ligne accrue

Malgré la situation particulière engendrée par la crise sanitaire, l'AQPAMM a su innover en ajustant ses activités de communication et de visibilité pour mieux communiquer en virtuel. La visibilité en ligne fût augmentée considérablement grâce à des échanges avec plusieurs partenaires. À défaut d'être en mesure de se rapprocher des gens physiquement, nous avons mis sur pied des rencontres adaptées aux circonstances.

C'est ainsi qu'une initiative telle que l'exposition virtuelle « Naviguer en proche aidance : Santé mentale et vieillissement, aider de près et de loin, » mentionnée plus tôt dans ce rapport, a pu voir le jour. Cette exposition se veut un hommage aux proches aidant-e-s d'une personne âgée vivant avec un trouble de santé mentale. Une initiative bien adaptée à la situation, qui fût très accueillie chaleureusement par notre communauté.

« Naviguer en proche aidance : Santé mentale et vieillissement, aider de près et de loin. »

Équipe de projet

Photos : Selena Philipps-Boyle, *Life by Selena*

Gestion de projet :

Anaïs Brault – intervenante et chargée de projet

Coordination technique :

Élise Ross-Nadié – responsable des communications



Supervision :

Justine Razafindramboa – coordonnatrice aux opérations

Recrutement des participant-e-s :

Nicole Paquette, intervenante

* Ce projet a été rendu possible grâce au financement de l'Appui Montréal dans le cadre du projet Aider en équilibre.

Passer au virtuel, revoir ses manières de communiquer

Les outils de communication de l'AQPAMM ont été sollicités plus que jamais au courant de l'année. Par la force des choses, nous avons amélioré la présentation des éléments usuels pour mieux les adapter à l'expérience des usagers. À titre



d'exemples: les communications aux membres sous forme d'infolettres sont maintenant gérées par une plateforme permettant d'intégrer les fonctionnalités du site Internet. Les inscriptions aux événements peuvent être rapidement faites en ligne, grâce à des formulaires simplifiés et automatisés. Cela nous permet également de recueillir des données essentielles pour bien guider le développement de nos initiatives de communication.

Nos publications sur les médias sociaux ayant également occupé une place croissante dans notre manière de communiquer avec nos abonnés, une augmentation de la fréquence de publication était de mise. L'approche est plutôt simple: le site Internet devient la vitrine de notre présence en ligne et les informations partagées sur les médias sociaux visent à diriger le trafic vers le site Internet. Depuis l'automne 2020, l'AQPAMM a su maintenir sa présence en ligne grâce à un calendrier éditorial regroupant l'ensemble de ses activités.

INDICATEURS – PROMOTION ET MOBILISATION

Publications sur Facebook	119
Publications sur LinkedIn	43
Publications de vidéos sur Youtube	10
Nombre de visionnements, Youtube	1553

Cette innovation s'est fait remarquer lors du lancement de la formation en ligne « Équipe-toi: accompagne un.e proche en santé mentale, » en mars dernier. Grâce à une série de capsules vidéos pour présenter les deux volets de la formation en ligne ainsi que le nouveau rendez-vous hebdomadaire de clavardage en ligne sur Instagram, les partages de publications de l'AQPAMM par la communauté et les partenaires ont permis d'atteindre un nombre d'utilisateurs jamais vu pour l'organisation. À titre d'exemple, la publication annonçant la formation en ligne « Équipe-toi: accompagne un proche en santé mentale » le 25 mars 2021 a rejoint à elle seule **12 800 usagers** sur Facebook. Il s'agit de la publication la plus populaire depuis la création de la page Facebook de l'AQPAMM.

Renforcement des collaborations

L'ensemble des employé-e-s de l'AQPAMM rencontre régulièrement les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que les organismes communautaires travaillant dans le secteur communautaire. L'AQPAMM participe activement aux tables, comités et/ou regroupements suivants :

- Les Réseaux locaux de services (RLS) : Notamment de Coeur de l'île (CIUSSS du Nord) et de Jeanne-Mance (CIUSSS Centre-Sud) où Céline Ménard, DGA, siège sur le comité exécutif ;
- Le regroupement alternatif et communautaire des organismes (RACOR) en santé mentale de l'île de Montréal dont David F. Johnson est le trésorier depuis 5 ans ;
- Le comité de détresse psychologique et de santé mentale à Rosemont ;
- Le réseau d'action pour les aidants de Jeanne-Mance (RAAJ) ;
- La CDC Centre-Sud (membre ACA) ;
- La CDC Solidarités-Villeray (membre ACA) ;
- Table de développement social, Centre-Sud (siège santé mentale) ;
- Communauté compatissante Centre-Sud ;
- Le Réseau avant de craquer (membre) ;
- Comité "Devenir des services", du Réseau avant de craquer ;
- Comité national pair-aidance famille (PAF), mené par l'Association québécoise pour la réhabilitation psychosociale (AQRP).

AXE 4

REPRÉSENTATION

En plus de la participation du personnel de l'AQPAMM aux tables, comités et/ou regroupements, le comité des membres a assuré de la représentation de l'organisation, et plus largement, des membres de l'entourage. Il est à noter que la pandémie a eu un impact sur la tenue des rencontres des comités et que certains d'entre eux ont dû être suspendus :

Représentation de la part du comité des membres

- Comité primauté de la personne dans les CIUSSS Centre-Sud et CIUSSS du Nord.
- Comité transversal d'implication, CIUSSS Est.
- Comité SSC (Suivi Systématique de la Clientèle en santé mentale).

Implication au niveau politique

Cette année encore, l'AQPAMM a eu à cœur d'être présente sur plusieurs fronts pour représenter les intérêts de l'entourage de personnes vivant avec un trouble de santé mentale. Avec en tête l'importance des décisions politiques en la matière et l'importance des instances consultatives, l'équipe a participé à divers événements en ce sens, et ce, à plusieurs paliers décisionnels différents :

- Le directeur général a été consulté en tant qu'expert en proche aide dans le cadre d'un mandat ministériel (MSSS) pour effectuer un « Portrait de l'offre de services et des mesures de soutien aux personnes proches aidantes » durant l'été 2020
- Dépôt de mémoire en marge des consultations concernant les effets de la pandémie sur la santé mentale en vue du prochain plan d'action interministériel en santé mentale, qui ont eu lieu virtuellement les 19 et 20 janvier 2021
- Café-rencontre (« World Café » en anglais) ayant eu lieu le 30 mars 2021 par le CIUSSS Centre-Sud de l'île de Montréal en vue du prochain plan d'action interministériel en santé mentale
- Café-rencontre (« World Café » en anglais) ayant eu lieu le 31 mars 2021 par le CIUSSS de l'Est de l'île de Montréal en vue du prochain plan d'action interministériel en santé mentale
- En tant que membre du conseil d'administration du RACOR, le directeur général a participé, tout au long de l'année, à des rencontres avec les Directions Santé Mentale Adulte des cinq (5) CIUSSS de l'île de Montréal : Centre-Sud, Centre-Ouest, Ouest, Nord, Est.



PRIORITÉS ANNUELLES

Ces pistes d'action qui serviront à créer notre plan d'actions annuel pour l'année 2021-22 s'inscrivent dans notre nouveau plan stratégique.

AXE 1

PROGRAMMES ET SERVICES

Changement Souhaité: Le déploiement d'une offre de services consolidée et inclusive

Il s'agit de répondre le mieux possible à la diversité des besoins de la clientèle en déployant une offre de services touchant des communautés que nous rejoignons moins, tout en consolidant et développant notre offre de services globale. Pour ce faire, nous aspirons à nous rapprocher et à rendre plus accessibles nos services à la clientèle potentielle.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	STRATÉGIES D'ACTION	PISTES D'ACTION
Adapter et consolider notre offre de services communautaires	Préciser et circonscrire l'offre de services actuelle	Ajuster l'adéquation entre l'offre de services et le portrait de la clientèle Préciser l'offre général pour éviter le cloisonnement entre les diverses clientèles cibles
	Renforcer / Consolider les services à la clientèle jeunesse	Adapter les services à leur réalité Adapter nos moyens de communication
	Renforcer la complémentarité entre les différentes interventions du continuum de services AQPAMM	Aménager du temps de travail en commun, ainsi que des espaces de collaboration, entre les équipes Pairs-Aidants-Famille (PAF) et les intervenant-e-s Réaliser des activités communes (conférences, ateliers,...)
	Réviser et formaliser le cadre d'intervention	Mettre à jour le cadre d'intervention (ex : le champ d'intervention des PAF, ou les services généraux)
	Rejoindre plus largement les diverses communautés montréalaises, y compris les milieux de travail (voir axe 3)	Rendre nos services accessibles à un plus grand nombre de personnes
Développer une offre de services plus inclusive		Définir l'inclusion à la hauteur de notre capacité et tenant compte de notre réalité



AXE 2

ÉCOSYSTÈME

Changement Souhaité: L'accroissement de la notoriété et du rayonnement de l'AQPAMM tant auprès des acteurs du milieu que de la clientèle

Il s'agit d'accroître la visibilité de l'AQPAMM afin de faire connaître ses réalisations et mieux informer au sujet des clientèles auxquelles elle s'adresse. Une notoriété ainsi qu'un rayonnement accrus pourraient avoir des impacts positifs sur la capacité de l'AQPAMM à rejoindre la clientèle ciblée, améliorer son financement et favoriser le développement de partenariats stratégiques.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	STRATÉGIES D'ACTION	PISTES D'ACTION
Avoir des liens de partenariats forts et stratégiques	Renforcer les partenariats existants dans un but de les pérenniser	Revoir les lieux de concertation ou de représentation investis en fonction du plan stratégique Consolider les liens avec les partenaires ciblés Convenir de nouvelles ententes partenariales avec les partenaires ciblés, incluant les CIUSSS de l'Île de Montréal
	Cibler et établir de nouveaux partenariats stratégiques	Analyser les possibilités de diversifier les partenariats dans notre écosystème
Préciser le rôle que nous souhaitons exercer au niveau provincial	Analyser les avantages et inconvénients (risques) d'une présence accrue au niveau provincial et se positionner en conséquence	Réaliser une analyse multifactorielle : clientèles à rejoindre ; services à offrir ; incidence sur l'organisation et les relations avec les partenaires et bailleurs de fonds ; complémentarité avec d'autres acteurs nationaux ; risques
	Contribuer à la définition et structuration de la fonction de pair-aidant famille	Développer une offre de formation pratique auprès des PAF, et ce, en complémentarité des formations communautaires et universitaires existantes
	Consolider et développer notre offre de services virtuelle / en ligne	Identifier les besoins auxquels les services de l'AQPAMM pourraient répondre sur le plan provincial
Déployer une stratégie de visibilité	Se doter d'une stratégie de communications	Trouver un nouveau nom pour l'organisation
		Recruter une firme experte en marketing-communication qui collaborera avec le Responsable des communications pour développer (l'année prochaine) la stratégie de communications

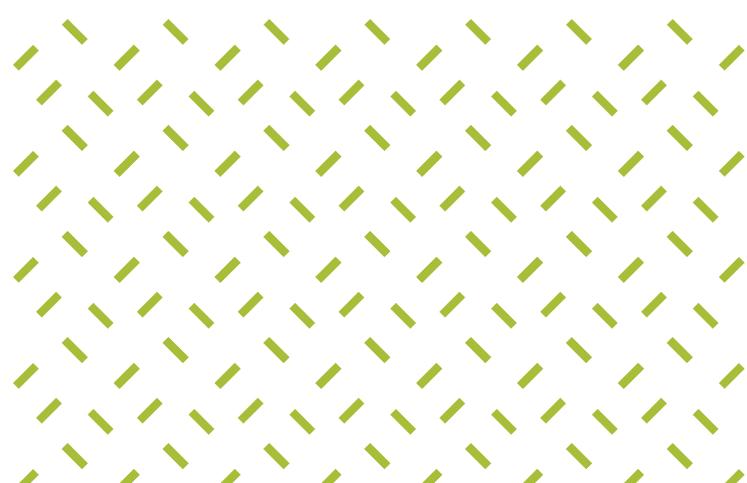
AXE 3

ACROISSEMENT ET DIVERSIFICATION DES SOURCES DE FINANCEMENT

Changement souhaité: Un financement optimal permettant de concrétiser les aspirations de consolidation et de développement

Il s'agit de garantir la pérennité de l'organisation, de permettre de concrétiser les aspirations de l'AQPAMM en termes d'offre de services et de rendre l'organisme moins vulnérable aux fluctuations de financement ou d'orientation de ses bailleurs de fonds principaux.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	STRATÉGIES D'ACTION	PISTES D'ACTION
<p>Développer le volet corporatif (services aux entreprises et aux organismes communautaires) comme source de revenu stable</p>	<p>Optimiser le modèle d'affaires de l'organisme</p>	<p>Amener nos produits à maturité:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kit de formateur et cahier de participants • Procédures de réalisation de mandat (organisation interne: rapport de diagnostic client, présentation mandat, objectifs visés)
		<p>Consolider et recruter, au besoin, une équipe capable de livrer des services de qualité auprès des clients</p>
		<p>Mettre en place un processus qualité garantissant la satisfaction des clients et une image de marque professionnelle</p>
		<p>Réfléchir à un plan de réinjection des profits générés, notamment les aspects légaux</p>
		<p>Clarifier les différents aspects (légaux, financiers, offre de services, RH...) des deux volets corporatif et communautaire</p>
		<p>S'assurer de communiquer clairement les informations relatives aux deux volets et à l'articulation entre eux</p>



<p>(Développer le volet corporatif (services aux entreprises et aux organismes communautaires) comme source de revenu stable)</p>	<p>Développer un plan de commercialisation personnalisée</p>	<p>Développer les outils promotionnels adaptés à la cible de chaque offre (communautaire et entreprise)</p> <hr/> <p>Créer un site web permettant de détailler les services aux entreprises et aux organismes communautaires tout en renforçant notre image de marque</p> <hr/> <p>Déployer des actions ciblées de commercialisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campagnes de visibilité web (LinkedIn, Ordre des CRHA, GES, etc...) personnalisées pour notre clientèle cible • Plan de communication à notre réseau communautaire sur nos nouveaux services aux organismes communautaires (appel au réseau existant) • Plan de mobilisation interne sur communication de nos nouveaux services (implication des membres et du CA, appel à leur réseau)
	<p>Réussir la mise à l'échelle des services de l'AQPAMM</p>	<p>Entourer le projet de ressources pertinentes et disponibles sur une base occasionnelle afin de s'assurer de la direction du projet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité aviseur • Coachs • Indicateurs de suivi & objectifs
<p>Consolider et diversifier les sources de financement</p>	<p>Créer davantage des liens avec le milieu philanthropique (en continu)</p>	<p>Explorer de nouvelles sources de financement provenant du milieu philanthropique</p> <hr/> <p>Explorer de nouvelles méthodes de philanthropie (bénévolat de compétences, financement des services aux organismes communautaires...)</p> <hr/> <p>Consolider et développer des partenariats avec les acteurs clés de la philanthropie</p>
	<p>Optimiser nos revenus de sources gouvernementales (en continu)</p>	<p>Explorer les programmes de financement gouvernemental en lien avec notre offre de services consolidée et inclusive et en identifier les cibles</p> <hr/> <p>Formaliser des ententes de financement de façons récurrentes avec les partenaires gouvernementaux</p>
	<p>Accroître nos revenus auto-générés</p>	<p>Réviser la grille tarifaire de nos services et le système d'adhésion de façon générale (surtout en lien avec les nouveaux projets mis en œuvre dans les CIUSSS)</p>

AXE 4

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Changement souhaité: Un fonctionnement interne et des pratiques qui permettent la mise en oeuvre de l'offre de services

Il s'agit de s'assurer que les professionnels de l'organisation reçoivent le soutien et la formation nécessaire à la dispensation des services, qu'ils sont en nombre suffisant pour répondre aux besoins et que l'organisation dispose d'une infrastructure physique répondant à ses besoins.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	STRATÉGIES D'ACTION	PISTES D'ACTION		
<p>Mettre à jour la structure et le fonctionnement interne de l'organisation</p>	<p>Réviser l'organigramme et le fonctionnement interne de l'organisation</p>	<p>Procéder à une analyse de la structure et des rôles et des responsabilités et revoir l'organigramme en fonction des changements engendrés par les orientations stratégiques</p> <hr/> <p>Assurer la mise à jour et le développement des outils de gestion et des procédures de l'organisation</p>		
	<p>Adapter notre infrastructure physique et technologique</p>	<p>Évaluer nos besoins d'infrastructure physique et s'ajuster en fonction de l'évaluation</p> <hr/> <p>Assurer la formation de l'équipe quant à l'utilisation des outils informatiques mis en place par l'organisation (en continu)</p>		
	<p>Être un employeur attractif</p>	<p>Offrir des conditions de travail favorisant l'attractivité et la rétention du personnel</p>	<p>Identifier, selon la situation financière, les pistes d'amélioration des conditions de travail</p> <hr/> <p>Réviser la politique de GRH et la politique salariale</p> <hr/> <p>Renforcer la formation continue du personnel, l'accompagnement et l'offre de coaching (en continu)</p> <hr/> <p>Assurer le suivi de la planification stratégique et des plans d'action annuels et diffuser l'information aux personnes concernées au sein de l'organisation (en continu)</p>	
			<p>Favoriser un fonctionnement démocratique et l'implication des membres de l'entourage dans la vie associative</p>	<p><i>Clarifier et renforcer le rôle joué par le Comité des membres au sein de l'organisation</i></p>
<p>Soutenir le comité dans le déploiement d'actions qu'il mène auprès des membres et partenaires (en continu)</p>				<p>Assurer un lien de communication et de collaboration ouvert entre le CA, le Comité et l'équipe de l'AQPAMM</p> <hr/> <p>Mettre à disposition du Comité des membres des ressources de l'AQPAMM pour faciliter le déploiement des actions choisies</p>

AQPAMM.ca

☎ 514 524-7131

✉ accueil@aqpamm.ca



Nos services sont rendus possibles grâce au soutien de :

