



**ORGANISATION MULTIRESSOURCES
POUR LES PERSONNES ATTEINTES DE CANCER**

**RAPPORT ANNUEL
ACTIVITÉS 2008 – 2009**

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	2
Mot de la présidente	4
Mot de la directrice générale	7
Introduction.....	8
Partie I – Vue d’ensemble	9
1. De nouveaux projets	9
2. Le partenariat	9
3. Le financement.....	10
4. Les communications	10
5. L’augmentation du nombre de membres	11
6. L’éthique.....	11
7. Un engagement de la part de tous.....	13
Partie II – La gestion globale.....	14
1. Gestion des ressources humaines	14
2. Gestion des activités.....	15
3. Gestion des ressources matérielles.....	19
4. Gestion des ressources financières	19
Partie III – Rapports sectoriels.....	20
1. Programme d’accompagnement.....	20
2. Programme de développement des compétences	23
3. Services directs.....	25
4. Demandes en provenance du réseau.....	25
5. Ligne « Cancer info droits »	26
6. Téléconférences	27
7. Fiches synthèses et projet en développement.....	28
8. Communications.....	28
9. Collecte de fonds	29
Remerciements affectueux	31
Annexe I – Organigramme.....	32

Annexe II – Synthèse des projets	33
Annexe III – Revenus	34
Annexe IV – Liste des membres du conseil d’administration d’OMPAC au 31 mars 2009	35

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au moment d'écrire ces lignes, il y a déjà un an que nous sommes rendus dans notre nouvelle maison. Depuis la journée portes ouvertes de septembre, on peut dire que maintenant chacun et chacune d'entre nous en a pris possession. Elle nous a bien réservé quelques surprises cet hiver, il reste des aménagements à y faire pour la rendre encore plus accessible à tous, mais nous en sommes très fiers. À l'image de toutes celles qui y travaillent quotidiennement, elle est chaleureuse et accueillante.

Le cahier des administrateurs

Lorsque le conseil d'administration a repris ses travaux après la saison estivale, chaque membre a reçu un exemplaire du cahier des administrateurs. Cette énorme bible est constituée de l'ensemble des politiques, règlements et documents votés par le conseil et qui servent d'armature à la gestion de notre organisme. Les différentes parties de ce cahier nous permettent d'avoir des écrits sur nos procédures de gestion ou les conduites adoptées dans nos interventions. Tous ces différents documents ne sont pas immuables dans le temps, il faut régulièrement les mettre à jour pour qu'ils reflètent constamment notre réalité.

De la mission de l'organisme, en passant par les règlements généraux pour aboutir au Plan directeur 2008-2013, le cahier des administrateurs inclut également les politiques et guides de gestion. Il a été complété en cours d'année par le code d'éthique, qui unifie l'ensemble des règles que nous avons et dont Colette nous donne un aperçu dans son rapport annuel. Il nous restera au cours de la prochaine année à se pencher sur les règles d'une politique de visibilité.

Les discussions de cette année nous ont aussi amenés à clarifier la notion de membres, c'est-à-dire ce que l'on appelle familièrement le membership. Nous avons revu le rôle et les responsabilités du conseil d'administration, entre autres en regard de nos responsabilités juridiques et des assurances. Ce cahier fut aussi très précieux en fin d'année financière lorsque nous avons rencontré nos vérificateurs pour nous conformer à plusieurs nouvelles règles et répondre à des questions sur notre gouvernance. Il était ainsi plus facile de prouver notre vigilance dans la gestion d'OMPAC. Nous avons aussi commencé à réfléchir sur un autre dossier qui occupera une partie de notre automne : les dons planifiés.

L'autofinancement

Le comité de financement a organisé et tenu avec brio nos deux principaux événements d'autofinancement. L'encan annuel d'œuvres d'art qui, avec son nouveau tournant, a rapporté 24 % de plus que l'an dernier. Nous avons aussi connu un beau succès au printemps dernier, avec le souper-bénéfice, sous la coprésidence d'honneur de la D^{re} Dominique Synnott. Une nouvelle collaboration a ainsi été amorcée tant pour le support financier que pour la mise en place d'un projet avec le milieu hospitalier, Le Pont, afin de faciliter l'accompagnement des personnes atteintes et des proches. Nous vous en reparlerons cet automne, au moment du lancement de ce nouveau programme.

Remerciements

Je voudrais accorder une large part de ce rapport aux remerciements.

En tout premier lieu, je voudrais souligner le travail constant et très professionnel de deux collègues du conseil d'administration qui terminent cette année des mandats de six ans, Raymond Gaudet et Louise Poirier.

Raymond est le trésorier d'OMPAC qui a suivi avec vigilance l'évolution de nos avoirs financiers. Grâce à ses compétences professionnelles, il nous a prodigué des conseils judicieux et nous a guidés pour évaluer les risques et les opportunités, surtout au cours des deux dernières années dans tout le dossier du déménagement, de l'achat de la maison et des démarches avec les institutions financières et les comptables. Raymond est un homme d'une grande générosité et le parti pris qu'il a pour nous lui a même fait accepter de participer une année supplémentaire aux travaux du conseil d'administration afin de permettre à une relève compétente de prendre connaissance graduellement de tous les dossiers qui regardent les finances de l'organisme.

Louise, la vice-présidente d'OMPAC, a utilisé ses talents professionnels pour relever l'énorme défi de responsable du comité de financement. Un vieil adage dit que « l'argent, c'est le nerf de la guerre ». Et nous savons tous que pour les organismes communautaires, c'est souvent un bien qui fait cruellement défaut quand on veut se développer et offrir plus de services. Louise a réussi, entre autres, à mettre sur pied un événement annuel qui, au même titre que l'encan, contribue à l'autofinancement de nos services. Le souper-bénéfice s'installe lentement mais sûrement dans la tradition grâce à son travail indéfectible et à ses contacts pour trouver des commanditaires et des partenaires fidèles. Avec Normand Corriveau, coresponsable pour l'encan et Camille Dalle aux communications, elle a formé un trio infatigable autour duquel s'est regroupée toute une équipe de laborieuses abeilles pour l'organisation de ces deux événements.

Un merci bien spécial va à Daniel Bonhomme. Daniel, c'est le bon samaritain qui nous a empêché de geler cet hiver, qui a évité de trop grands dégâts d'eau. Chaque fois que sa santé le lui permet, il voit au mieux-être de toute la maisonnée en jouant de son ingéniosité pour bricoler, réparer et réorganiser les lieux afin que nous soyons plus confortables et surtout en nous évitant des coûts exorbitants.

Je ne voudrais pas non plus oublier notre porte-parole, Marie-Hélène Thibault. Quelle gentillesse et quelle disponibilité! Chaque fois qu'elle le peut, lorsqu'elle intervient à la télévision ou à la radio, elle ne manque pas de parler de nous et des services que nous offrons. Avec une grande spontanéité et un merveilleux sens de l'humour, elle anime nos deux événements majeurs d'autofinancement, l'encan et le souper-bénéfice. Lors de l'encan du 29 mars dernier, elle a remplacé au pied levé et avec grande générosité notre maître-encanteur habituel. Défi de taille relevé avec brio! Merci Marie-Hélène pour ton engagement envers nous. Nous ne pouvions rêver mieux et nous faisons certainement des envieux.

Quelques lignes pour remercier un de nos bienfaiteurs, la Fondation Rêves d'Esther. Sans les nombreux coups de main si généreusement accordés au fil des ans, plusieurs projets ne seraient restés effectivement que des rêves. L'intercession de Lucie Rondeau y a été pour beaucoup dans certains cas et nous pourrions ajouter, dans les prochains mois, la réalisation de l'aménagement d'une nouvelle entrée à notre maison, pour les personnes à mobilité réduite.

Enfin, je voudrais souligner l'énorme chance que nous avons d'avoir Colette Coudé à la direction de notre organisme. Depuis son arrivée, elle a su insuffler la motivation qu'il fallait à toute l'équipe pour prendre le virage audacieux du développement des nouvelles technologies afin de rendre nos services encore plus accessibles. Avec finesse, elle réussit à créer des alliances et des partenariats qui font avancer nos projets et font reconnaître notre expertise. Sa détermination pour rechercher de nouvelles sources de financement n'a d'égale que sa persévérance et son efficacité auprès des diverses instances administratives ou institutionnelles pour réduire au minimum les coûts, obtenir les permis ou marges de manœuvre nécessaires ou consolider des subventions. Dynamisme et enthousiasme vont de pair avec sa perspicacité et sa confiance pour aller de l'avant et donner le goût à tout le monde de relever les défis et aplanir les difficultés qui pourraient ralentir notre développement.

Finalement, merci à toute l'équipe du personnel et des bénévoles pour votre accueil, votre écoute, votre constance auprès de tous ceux et celles qui viennent chercher apaisement et réconfort auprès de vous; pour votre disponibilité et votre dévouement afin de permettre la réalisation de toutes les activités et toutes les tâches qui contribuent au succès d'OMPAC dans la communauté. Un merci final pour tous mes collègues du conseil d'administration. Votre fidélité, votre engagement, nos intéressantes discussions autour de la table tous les mois nous permettent faire avancer les choses.

Comme vous le verrez dans la suite du rapport annuel, OMPAC a connu une autre année chargée et de nombreux projets sont encore à la veille de se réaliser ou de prendre leur envol. Avec tout ce qui se passe dans le domaine de la santé, OMPAC, grâce à sa crédibilité et son expertise, est appelé plus que jamais à jouer un rôle déterminant. Notre place et nos interventions auprès des personnes atteintes de cancer et de leurs proches sont toujours de plus en plus pertinentes.

Juin 2009
Huguette Taillefer
Présidente du Conseil d'administration

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'écriture d'un rapport annuel d'activités, quel beau moment pour retourner la tête et prendre conscience du chemin parcouru! L'année 2008-2009 nous aura permis encore une fois d'atteindre de nouveaux objectifs, de consolider nos partenariats et de créer de nouvelles alliances. Oui, des occasions remplies de promesses sont venues marquer cette année encore.

Le premier élément essentiel dans la réalisation de nos actions, c'est une équipe engagée. Des intervenantes qui n'ont pas eu peur d'avoir peur devant le défi de la téléformation, qui ont su intégrer avec brio de nouveaux savoirs faire à leur pratique. Des bénévoles compétents qui viennent nous offrir leur belle expertise et apporter leur soutien moral. Des partenaires qui croient en nous et qui en parlent à d'autres, qui en parlent à d'autres... C'est grâce à eux, à vous, qu'OMPAC peut approfondir ses racines.

L'écoute et la lecture des comptes rendus nous confirment que notre programmation a rempli ses promesses d'offrir à nos participants des outils toujours pertinents et efficaces. Nous souhaitons que ces parcelles de temps passé avec nous leur permettent d'adoucir leur quotidien.

À vous maintenant de porter un regard sur ce chemin parcouru et, comme l'écrivait Althea Gibson :

« C'est toujours grâce à quelqu'un qu'on parvient à quelque chose.
Derrière les créations que nous revendiquons se trouvent les pensées
et les efforts de plusieurs autres... »

Colette Coudé, CRHA

INTRODUCTION

L'ORGANISATION MULTIRESSOURCES POUR LES PERSONNES ATTEINTES DE CANCER UNE MISSION, UNE VISION, DES VALEURS

« Par une approche humaniste centrée sur la personne, OMPAC a pour principale mission de développer et d'offrir aux personnes touchées par le cancer et à leurs proches des services de soutien et d'accompagnement de qualité qui favorisent une prise en charge individuelle et collective. »

En 2013, OMPAC

- sera le chef de file dans l'accompagnement psychosocial des personnes concernées par le cancer; son expertise sera reconnue, diffusée et mise à profit;
- aura permis la mobilisation de nombreux partenaires et sera un intervenant incontournable auprès de tous les acteurs impliqués dans la cause du cancer par l'accompagnement et le soutien, l'information et la sensibilisation aux droits des personnes atteintes et des proches;
- aura réussi à créer un environnement propice à la consolidation de ses services, de ses modes d'intervention et du développement de nouvelles compétences dans son domaine d'expertise;
- aura réussi à rejoindre une clientèle de plus en plus diversifiée et à répondre à ses besoins.

Les valeurs de l'organisation sont l'âme qui soutient la culture organisationnelle et après avoir fait l'objet d'une vaste consultation en 2005, elles ont reçu à nouveau l'aval du conseil d'administration en janvier 2008 lors de l'adoption du plan directeur 2008 – 2013 :

Respect – engagement – non-jugement – ouverture

Voilà donc ce qui cette année encore a guidé nos actions et déterminé nos engagements.

PARTIE I – VUE D'ENSEMBLE

1. De nouveaux projets

La mise en place de nouveaux projets par le biais des technologies de l'information a apporté quelques ajouts à l'organigramme, reproduit à l'annexe I. Il est toujours opportun de rappeler qu'il ne s'agit pas d'un organigramme hiérarchique, mais plutôt d'un organigramme de fonctions. Pouvoir visualiser la répartition de nos activités sous forme de programmes et de services permet à chacun de s'y retrouver beaucoup plus facilement.

Ainsi, sous le programme d'accompagnement, les télégroupes se sont ajoutés. Il s'agit de l'animation de groupe de personnes atteintes par téléphone. Sous le programme de développement des compétences, nous pouvons retrouver la téléformation des proches et les téléconférences sur les droits.

Tout en rappelant que notre clientèle locale et régionale peut recevoir, en plus des services de téléformation, les services traditionnels d'OMPAC, il est important de noter que les activités de téléformation sont offertes à la grandeur du Québec.

La téléformation représente un outil des plus pertinents. Nous pensons d'abord aux personnes atteintes pour qui l'état de santé est souvent un obstacle aux déplacements. C'est un moyen qui permet d'aplanir les distances là où les services ne sont pas encore disponibles. Pour plusieurs, le besoin d'anonymat est encore plus important, car les émotions se vivent différemment. Et bientôt, ce sont les clientèles dont certains handicaps physiques entravent l'accès aux soins de santé que nous pourrons joindre. OMPAC répond vraiment à des besoins essentiels pour différents types de clientèle et nous mettrons tout en œuvre pour que ce type de service atteigne un niveau de qualité comparable aux services traditionnels.

2. Le partenariat

Nous l'avons évoqué à plusieurs reprises lors du tracé du plan directeur, pour réussir, OMPAC doit distinguer et utiliser des clés gagnantes. Une de ces clés se trouve dans notre environnement externe, il s'agit du partenariat. C'est un enjeu majeur pour l'élargissement de nos services par le biais de la téléformation. Nos actions avec le Réseau entre aidants du Centre des services sociaux de Cavendish, pour la téléformation des proches, ont marqué le pas. Depuis un an, nous avons beaucoup appris!

Plusieurs jalons sont déjà posés et c'est bientôt avec des partenaires de deux régions importantes du Québec (Outaouais et Estrie) que nos services pourront joindre encore plus de personnes. Qu'il s'agisse du Centre CARMEN à Gatineau, de la Fondation de la différence pour le cancer à Granby ou du bureau régional de la Fondation québécoise du cancer de l'Estrie, ensemble nous travaillons pour bien définir nos actions, et ces liens solides, tissés tout au long de l'année, sont porteurs d'avenir. Le savoir-faire de nos partenaires conjugué au nôtre multiplie notre capacité d'atteindre nos objectifs.

Cette année marque également notre adhésion à la Chambre de commerce et d'industrie de l'Est de Montréal. Nous y rencontrons régulièrement des personnes qui se sentent concernées par notre cause et qui réfléchissent très

fort avec nous pour trouver des moyens qui nous permettront de porter nos services à la connaissance du plus de gens possible. Dès septembre, nous aurons l'occasion de participer à un événement et d'y présenter nos projets, dont le Programme d'aide aux employés cancer (PAE).

Déjà, des collaborations d'affaires avec des membres se sont avérées très intéressantes pour OMPAC.

3. Le financement

Que ce soit pour le maintien des services existants ou pour le développement de nouveaux projets, le financement est un autre des grands enjeux.

Malgré une période économique difficile, les efforts du comité de financement et de la direction se sont avérés positifs. L'encan d'œuvres d'art et le souper-bénéfice, grâce aux organisateurs et à quelques personnes clés au cœur grand comme le monde, demeureront mémorables autant dans nos souvenirs que pour l'atteinte des objectifs.

L'appui de nouveaux partenaires financiers a permis de développer trois nouveaux projets, dont nous tracerons les grandes lignes en deuxième partie puisque deux d'entre eux prendront leur envol en septembre. Le troisième, dédié spécifiquement aux jeunes adultes, sera traité dans la partie des rapports sectoriels.

Nous avons dû faire appel à un nouveau partenaire financier pour la production et la publication de notre journal *En contact*. Nous devons réajuster le nombre de numéros annuels. C'est maintenant en septembre et en janvier que nos lecteurs pourront continuer d'être... en contact !

Le financement est une préoccupation quotidienne et nous souhaitons très fort que d'autres « oreilles attentives » s'ajoutent à celles qui nous ont entendues cette année.

En plus de prendre connaissance plus loin des autres activités réalisées en cours d'année, le rapport financier vous permettra d'obtenir l'ensemble des résultats pour les activités d'autofinancement de même que pour les fonds recueillis pour les projets spécifiques.

Les efforts du comité, pour les activités d'autofinancement, et de la direction générale, pour les projets spécifiques, représentent 63,2 % des revenus de l'organisation par rapport à 24,2 % provenant de Centraide et 12,6 % de l'Agence régionale de santé et des services sociaux. Il est important de noter par contre que la campagne de financement Spécial déménagement est en partie responsable de l'augmentation des revenus pour l'autofinancement.

4. Les communications

Lorsqu'une organisation est en mouvement, des choix stratégiques s'imposent. Au cours des deux dernières années, des gestes concrets ont été mis en place pour porter à la connaissance des personnes atteintes de cancer et de leurs proches les services d'OMPAC.

Par exemple, nous avons déjà souligné que le changement constant de personnel dans le système hospitalier rend très difficile la diffusion de l'information. Chaque nouvelle personne n'est pas nécessairement mise au

courant de la présence d'OMPAC dans le réseau. Notre choix stratégique fut alors de réaliser des communications dirigées vers une cible spécifique plutôt que d'utiliser une communication d'informations plus statiques à l'aide de documents papier. En d'autres mots, nous voulons nous faire reconnaître par nos actions plutôt que d'attendre les retombées d'une diffusion « aveugle » d'information écrite.

Ainsi, les conférences de presse organisées pour annoncer l'avènement de la ligne Cancer info droits et lancer notre programmation lors de notre journée portes ouvertes, de même que la diffusion de communiqués pour marquer le début des activités de téléformation sont à notre avis des stratégies plus efficaces parce que bien ciblées.

Par exemple, lors de la journée porte ouverte le 9 septembre 2008, OMPAC a voulu profiter de l'occasion pour souligner le tournant qu'a pris l'organisme ces dernières années. L'occasion était belle pour parler des projets futurs et de l'importance de la place du communautaire en complémentarité avec le réseau de la santé.

Arrive maintenant le moment d'appuyer notre porte-parole officielle, Marie-Hélène Thibault avec un plan d'action efficace en relations médias et publiques. Depuis déjà quelques mois, nous réfléchissons sur les moyens à prendre pour y arriver et les prochains mois nous permettront certainement d'identifier quelques clés gagnantes pour relever ce grand défi.

D'autres fonctions stratégiques de communication, dont notre site Internet et notre journal *En contact*, continueront d'être mises à profit. Par ailleurs, Facebook est maintenant en ligne avec les amis d'OMPAC et à partir de septembre, nous ferons de nouveaux essais pour maintenir le forum de discussion en action.

5. L'augmentation du nombre de membres

Encore cette année, nos intervenantes se sont investies pour porter à la connaissance de nos participants l'importance pour OMPAC d'accroître le nombre de ses membres. Résultat : 22 % de participants de plus ont signé leur carte de membre.

6. L'éthique¹

Un code d'éthique englobe l'ensemble des valeurs morales et des normes qui définissent les rapports entre les êtres humains. Alors que la déontologie rappelle les devoirs de chacun devant le domaine professionnel en cause, le code d'éthique énonce les manières de se comporter dans les relations avec les clients, les collègues et les partenaires. Un code d'éthique vient donc encadrer les gestes posés ou à poser envers les différentes catégories de personnes qui composent l'environnement à OMPAC.

Sans en porter l'appellation précise, un code d'éthique à OMPAC est déjà bien implanté depuis le début des années 90. En effet, son cadre d'intervention en fait foi. À partir de valeurs qui lui sont propres en passant par des critères formels d'intervention pour accompagner sa clientèle, des balises sont présentes et

¹ Tel que mis à jour et adopté par le CA en février 2009, nous en reprenons les grandes lignes afin qu'il soit porté à la connaissance du plus grand nombre possible.

respectées depuis leur adoption. Le conseil d'administration s'en est toujours fait le gardien indéfectible.

En relation d'aide, le programme de soutien et d'accompagnement proposé par OMPAC aux personnes atteintes de cancer et à leurs proches s'appuie sur une réflexion faite à partir d'observations et d'expériences qui se sont accumulées au fil des années. Cette réflexion s'est portée tant sur des modèles susceptibles de mieux nous faire comprendre l'impact d'un diagnostic de cancer, que sur l'approche la plus susceptible d'apporter aide et assistance.

La relation d'aide engagée s'inscrit dans le *Programme de soutien et d'accompagnement* de l'organisme comme complément à la relation d'aide professionnelle. Son but est de fournir un soutien émotif et un accompagnement à la personne atteinte de cancer et à ses proches. Elle fait appel à des personnes bénévoles ou à des membres du personnel qui se trouvent en contact avec la clientèle de l'organisme sans être des intervenants en relation d'aide.

Outre les valeurs qui animent nos actions (respect, engagement, non-jugement, ouverture) des normes doivent être interprétées et appliquées en fonction des circonstances et du contexte dans lequel se passe l'action. D'autre part, les principes visent à guider l'intervenante dans l'ensemble des décisions qu'elle a à prendre et à la guider lorsque surviennent des situations difficiles.

Premier principe : Le respect de la dignité de la personne

Toutes les relations à OMPAC reposent sur ce principe. Le respect de la dignité de la personne veut dire que chaque être humain doit être traité comme une personne, une fin en soi, et non pas comme un objet ou un moyen pour atteindre des objectifs. Ce principe met l'accent sur tous les droits des personnes desservies par OMPAC ainsi que sur les droits des personnes faisant partie de son environnement. Découlent de ce principe des normes d'éthique précises.

Deuxième principe : Une offre de services responsables

Ce principe désigne la compétence exigée de la part des intervenants et tous les autres membres du personnel à OMPAC, incluant les bénévoles, les stagiaires ainsi que de la part des membres du conseil d'administration. Les services offerts doivent se donner de façon à respecter la dignité de tout individu et les valeurs qui prévalent à OMPAC. Sont également liées à ce principe des normes d'éthique.

Troisième principe : Des relations empreintes d'intégrité

OMPAC s'attend à ce que chaque intervenant, tous les autres membres du personnel, incluant les bénévoles et les stagiaires, ainsi que les membres du conseil d'administration fassent preuve du plus haut niveau d'intégrité dans les rapports internes et externes de même qu'avec la clientèle. Ces attentes font référence à l'exactitude des informations, l'honnêteté, la franchise et l'évitement des conflits d'intérêts. Sont également partie prenante de ce principe les règles d'éthique correspondantes.

La portée d'un code d'éthique à OMPAC

Un code d'éthique à OMPAC s'adresse à toute personne agissant ou parlant au nom d'OMPAC et reconnue comme telle. Son contenu n'a pas de portée légale. Il s'agit d'abord d'un code de conduite faisant état de règles qui se dégagent d'un

consensus largement partagé par tous. Un consensus qui témoigne des valeurs que porte l'organisation depuis sa fondation.

L'application de ce code est en continuité avec le gros bon sens qui a toujours guidé les conduites à OMPAC. Son adoption et sa diffusion, quelles que soient les situations, viennent rappeler que tous et chacun doivent éviter d'utiliser un comportement qui va à l'encontre de la mission et des valeurs de l'organisation.

7. Un engagement de la part de tous

Dans le plus profond respect de sa clientèle et des lois qui encadrent nos interventions, notamment la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec*, notre code d'éthique est un engagement qui lie tous les membres du personnel incluant les bénévoles et les stagiaires, la direction, le conseil d'administration, ainsi que toute personne qui est impliquée de près ou de loin à l'organisme.

En aucun cas, il n'a pour objet de se substituer aux lois et règlements en vigueur, ni d'établir une liste exhaustive des normes de comportement. Tous et chacun doivent avoir à l'esprit que pour chaque droit, il y a une responsabilité qui est celle de respecter le droit de l'autre.

PARTIE II – LA GESTION GLOBALE

Il est de plus en plus courant que les rapports annuels des organisations soient d'abord une synthèse des objectifs atteints durant l'année, une image moderne des plus intéressantes. Certes, cela a aussi l'avantage de pouvoir être lu rapidement. Par contre, nous croyons que pour une meilleure compréhension de l'évolution de nos actions et leur évaluation, plus d'information est encore de mise. Cependant, le lecteur à la recherche d'une information plus spécifique pourra se référer à l'une ou l'autre des trois parties de ce rapport.

Outre le grand principe d'imputabilité qui vient envelopper l'ensemble de nos actions, nous rappelons le cadre qui sert de filtre pour l'analyse et l'évaluation de toutes nos actions.

- La pertinence, celle de nos actions - faire les bonnes choses;
- La qualité, celle des services pour tous les membres et participants d'OMPAC;
- L'efficacité, celle de nos décisions pour l'action - produire les effets attendus;
- L'efficience, celle de l'aboutissement de nos actions en considérant que les ressources sont limitées.

Voyons maintenant comment les différents types de gestion ont marqué cette année 2008 – 2009 et ce qui prend corps depuis quelques mois.

1. Gestion des ressources humaines

Comment ne pas voir en cette équipe un partenaire stratégique privilégié pour permettre à OMPAC d'accomplir ce à quoi il est destiné?

Pour 2008 – 2009, notre équipe c'est :

- Sept bénévoles régulières²: pour l'accueil, la coordination des locaux, le suivi administratif, l'entrée de données, la bibliothèque, etc. (Noëlla, Lucie, Claudette, Francine, Ginette, Linda, Louise-Marie);
- Une bénévole téléformatrice et avocate en appui à Cancer info droits (Johanne) et l'animation des téléconférences sur les droits;
- Une infirmière bénévole pour l'élaboration du contenu du projet Le Pont (Angèle);
- Deux intervenantes psychosociales (Astrid et Danielle à 28 heures/semaine).
- Julie (15 heures/semaine, nous a quitté en novembre 2008 et notre stagiaire Belge, Amandine a brillamment pris la relève de décembre à mai 35 heures/semaine).
- Cristal se joindra à nous à partir du mois d'août 2009 selon un nombre d'heures variables en fonction de l'évolution des besoins et des ressources.
- Une intervenante communautaire qui assure la permanence à la ligne Cancer info droits 10 heures/semaine par le biais du télétravail;
- Une responsable communications et collecte de fonds (Camille) à 35 heures/semaine;
- Une directrice générale (Colette) à 35 heures/semaine.
- Nos ressources externes régulières :
 - un webmestre selon les besoins (Carl);

² Selon le même horaire chaque semaine, à un ou deux jours.

- une comptable pour les résultats et le bilan mensuel (Josée);
- une graphiste (Louise) pour le journal;
- Sans oublier les neuf (9) membres du conseil d'administration dont la présence régulière aux rencontres mensuelles témoigne de la place qu'ils accordent à OMPAC et à son devenir³.

2. Gestion des activités⁴

L'ajout de nouveaux services depuis 2007 exige une nouvelle présentation des données quant au nombre de services reçus par nos participants durant l'année. Nous devons isoler les services dits traditionnels, c'est-à-dire l'écoute, le suivi téléphonique, les rencontres individuelles et les groupes d'entraide des téléservices (formation des proches, animation d'un groupe de personnes atteintes, téléconférences) et des ateliers thématiques.

D'autre part, les nombreuses personnes du grand public qui, depuis 2008, assistent aux conférences d'OMPAC ne doivent pas être comptées dans le tableau graphique des activités offertes à nos participants, afin de ne pas fausser les chiffres. En effet, notre partenariat avec la Librairie Pauline nous permet d'offrir un espace agréable, pratique et chaleureux à tout public intéressé par les sujets que nous abordons.

Avec les données disponibles, nous avons donc fait le choix d'établir une moyenne de services rendus au cours des dix dernières années pour les services dits traditionnels, sans les conférences et les ateliers thématiques.

- Moyenne annuelle des services d'écoute et de suivi, de rencontres individuelles et du nombre de présences aux groupes d'entraide de 1998 à 2008 = 2 304 services.
- Quant aux conférences, au lieu d'établir une moyenne mensuelle, nous donnerons le nombre de participants durant l'année pour un total de 926 personnes.
- Le nombre de participants aux ateliers thématiques : l'auto hypnose et l'approche ECHO pour 8 rencontres et 107 présences.
- Les téléservices : formation des proches et groupe de personnes atteintes pour 51 présences.
- Le nombre d'appels pour la ligne Cancer info droits représente 203 appels touchant neuf thématiques. L'analyse est exposée dans un rapport sectoriel en troisième partie.

Le temps de bien asseoir notre nouvelle programmation, l'accent sera donc mis sur la planification et la mise en œuvre des nouveaux projets plutôt que sur le comptage du nombre de personnes présentes. Nous devons porter ces nouveaux services à la connaissance du grand public et comme nous l'avons identifié plus tôt au chapitre des communications, nous croyons que des actions de relations publiques et de promotion seront des plus appropriées.

³ Liste des noms des membres du Conseil d'administration en annexe à la fin du document.

⁴ Voir le rapport sectoriel en troisième partie pour l'analyse des activités courantes.

De nouveaux choix stratégiques

L'arrivée de nouvelles organisations dédiées à des cancers spécifiques (cancer du sein, des ovaires, de la prostate, etc.) semble entraîner une baisse de participation pour les groupes d'entraide. De plus en plus, le « magasinage » des services est possible et cela ne nous apparaît pas négatif non plus. Chacun peut y trouver son compte. La clientèle des personnes touchées par le cancer est cyclique. On vient bénéficier d'un accompagnement pour un moment, à d'autres on quitte... La constance est plutôt à l'image de la santé, des hauts et des bas en fonction des énergies disponibles.

Cela rend possible une modification du modèle d'offre de services traditionnels. Par exemple, au lieu d'offrir un groupe aux deux semaines, ce dernier pourra être offert aux trois semaines ou au mois. L'ajustement se fait dorénavant à chaque semestre avant la production du calendrier des activités. Il en va de même pour les activités bien-être.

En consultant la synthèse des projets à l'annexe II, il sera possible de repérer facilement ce qui s'est mis en place depuis 2007 et vers où l'organisation se dirige pour les prochaines années. Nous maintenons le cap, tel que proposé dans le plan directeur 2008-2013 : l'élargissement des services par le biais de la téléformation, des partenariats stratégiques et de nouvelles clientèles.

Le service Cancer info droits sera complété par les grandes téléconférences et des ateliers thématiques. Les téléservices pour la formation des proches et l'animation de groupe de personnes atteintes s'installent peu à peu et prendront de plus en plus de place.

Un projet de formation des proches pour les jeunes adultes en partenariat avec les Services communautaires du Collège de Maisonneuve a vu le jour.

Deux autres projets sont en planification. Nous y travaillons très fort.

- Le Programme d'aide aux employés (PAE) Cancer. Dans le premier volet, nous voulons d'abord joindre ceux dont l'employeur ne peut offrir ce type d'avantage (magasins à grande surface, manufacture, PME, etc.) et dans le deuxième volet, selon un concept de contribution équitable, les entreprises qui seront intéressées à offrir à leurs employés une plus grande expertise pour faire face au cancer.
- Le Pont, en partenariat avec l'Hôpital Sacré-Cœur, grâce à l'engagement de la D^{re} Synnott. Il s'agit d'un projet d'information pour les personnes atteintes du cancer du sein initié par l'actuelle directrice générale du Centre CARMEN, à Gatineau, Guylaine Fillion. La mission d'OMPAC étant d'accueillir tous types de cancer confondus, au fur et à mesure que les ressources financières seront disponibles, nous étendrons le projet à d'autres types de cancer en fonction de leur importance en nombre. Le nom du projet l'exprime bien, nous ferons le pont avec l'hôpital, dès l'annonce du diagnostic pour répondre aux besoins d'information des personnes atteintes et de leurs proches.
- Le lancement officiel est prévu pour septembre prochain par une conférence de presse à l'Hôpital Sacré-Cœur.

De nouvelles clientèles

Notre projet d'accessibilité universelle pour un monde sans obstacle verra enfin le jour! Appuyés par la généreuse participation financière de la Fondation Rêve d'Esther et le soutien de la Coalition des organismes pour les personnes

handicapées (COPHAN), nous espérons pouvoir recevoir assez rapidement de la Ville de Montréal le permis nécessaire pour le début des travaux. Dès que nous pourrons accueillir les personnes à mobilité réduite, nous travaillerons pour joindre les personnes avec des déficiences visuelles, auditives et verbales.

Comme on le verra dans le rapport sectoriel des intervenantes, nous voyons arriver de plus en plus des personnes issues de communautés culturelles différentes. Nous demeurons toujours en contact avec ACCÉSSS (Alliance des communautés culturelles pour l'égalité et la santé dans les services sociaux).

Évaluation des services

Le conseil d'administration et la direction ont cru bon de procéder à une évaluation sommaire des services de l'organisation avant d'entreprendre les prochaines années. Notre stagiaire, Amandine, a pris le processus en charge et nous reproduisons ici l'essentiel des résultats.

Pour ce faire, nous avons sélectionné les personnes ayant bénéficié d'au moins deux services différents à OMPAC entre octobre 2007 et octobre 2008. Nous avons ainsi dégagé un échantillon de 106 personnes. Le questionnaire a été soumis par téléphone et trente-neuf personnes y ont répondu.

Résultats du sondage

La majorité des personnes se sont dites satisfaites des services d'OMPAC. Plus précisément, sur une échelle de 1 à 10, le degré de satisfaction moyen des personnes est de 9,26. La côte la plus basse étant 6 et 10 pour la plus haute.

La plupart des personnes justifient ce niveau de satisfaction par ordre d'importance par :

- un très bon accueil
- un personnel compétent
- une qualité des services offerts
- une écoute attentive
- un organisme novateur

Plusieurs adjectifs pour caractériser OMPAC sont également ressortis :

- respectueux
- chaleureux
- disponible
- généreux
- rapide

Enfin, les personnes interrogées décrivent OMPAC comme un organisme qui est toujours là en cas de besoin. Un endroit où l'on est encouragé, aidé, soutenu. C'est toujours bien organisé et OMPAC a toujours le souci de satisfaire au mieux les participants en s'adaptant aux disponibilités et aux possibilités de chacun.

C'est un lieu où chacun se sent compris. Ils définissent également l'organisme comme un lieu familial et ouvert, qui offre des services de qualité gratuitement. C'est pourquoi de nombreuses personnes le soutiennent.

Dans un souci d'amélioration de ses services, l'équipe a demandé, via le questionnaire, les points à améliorer et un ou des services qu'il pourrait être intéressant de développer. Voici ce qu'il en est ressorti :

- difficile d'accès;
- besoin d'être plus guidé pour trouver des solutions;
- plus d'activités le jour parce que c'est difficile le soir;
- créer un groupe pour les personnes qui ont bénéficié de services à OMPAC pour se retrouver et partager à nouveau (une ou deux fois par an);
- avoir des personnes disponibles pour des appels le soir;
- difficile parce que l'organisme ferme à 17 h (surtout pour les personnes qui travaillent);
- comme l'organisme fonctionne essentiellement grâce aux dons, il est parfois limité;
- mieux cibler et informer les jeunes;
- groupe du soir difficile lorsque déplacement en transport en commun;
- pour le groupe : 2 h, c'est trop court;
- augmenter le nombre de conférences en automne.

Enfin pour s'assurer de la satisfaction de chacun, OMPAC a voulu se renseigner sur les raisons qui ont fait que certaines personnes ne fréquentent plus l'organisme :

- pas besoin en ce moment (1 pers.);
- plus difficile l'hiver;
- n'a pas trouvé ce dont il / elle avait besoin (1 pers.);
- a eu ce dont il/elle avait besoin (6 pers.);
- plus de difficultés avec la maladie;
- anglophone;
- travail (3 pers.);
- changement d'hôpital;
- difficile d'accès (2 pers.);
- autres priorités (2 pers.);
- autonomie (1 pers.);
- va mieux (1 pers.).

Il va de soi que nous aimerions pouvoir combler l'ensemble des besoins de notre clientèle. D'autres tentatives seront faites en cours d'année pour réaménager la programmation. Cependant, il est important de souligner que c'est le nombre de personnes qui participent à une activité qui détermine le maintien ou non d'un service. Déjà, cette année, vous aurez remarqué que plus de conférences ont été offertes. La très grande participation démontre bien que ce fut un bon choix. Par contre, il est aussi arrivé que pour des raisons de disponibilité d'énergie, des participants doivent annuler leur participation à d'autres activités.

Lors de l'élaboration de la programmation annuelle à la mi-juin, nous tenterons d'effectuer une alternance dans la disponibilité des activités. La disponibilité des personnes ressources demeure quant à elle une contrainte avec laquelle nous devons composer.

3. Gestion des ressources matérielles

Le 5 mai 2008, OMPAC s'installe au 3849 Sherbrooke Est. Le 9 septembre, très beau succès de notre Journée porte ouverte. Au-delà de 200 personnes se sont succédé du matin jusqu'au soir.

La présence de nombreux participants, d'anciens d'OMPAC, de médecins, de représentants de compagnies pharmaceutiques et de partenaires financiers témoignait d'un véritable enthousiasme du milieu et de l'importance d'OMPAC pour le système de santé.

En fait, il s'agissait bien plus que d'une journée portes ouvertes ordinaire, puisqu'OMPAC a voulu souligner le tournant que vit l'organisation dans cette étape importante de son développement et mis en branle ces dernières années.

Des améliorations essentielles

Tel que mentionné plus haut, les prochains mois verront l'intérieur du garage se transformer en une pièce agréable, qui permettra l'accès aux personnes à mobilité réduite. D'autres postes de travail pour nos bénévoles et stagiaires pourront y être installés selon l'évolution des besoins. Merci à la Fondation Rêve d'Esther, grâce à elle, nous pourrions ouvrir les bras encore plus grand!

4. Gestion des ressources financières⁵

Grâce à la générosité de nombreux donateurs, la campagne de financement Spécial déménagement auprès de nos participants a dépassé les 27 000 \$ et en y ajoutant les efforts de nombreux fournisseurs et partenaires financiers, nous avons atteint la rondelette somme de 99 700 \$.⁶

L'annexe III présente le graphique correspondant aux revenus 2008-2009 et leur répartition en pourcentage.

Pour le bénéfice de nos membres, il est important de noter que pour 2009-2010, le conseil d'administration a décidé de tenir les activités de l'encan non plus à la fin de l'année financière, c'est-à-dire durant les derniers jours de mars, mais durant les premières semaines d'avril 2011, soit pendant l'exercice financier 2010-2011.

⁵ Les informations concernant les activités principales de financement se retrouvent au rapport sectoriel des communications et de la collecte de fonds.

⁶ Ce montant tient compte du don de 58 000\$ fait par la personne qui nous a vendu la maison

PARTIE III – RAPPORTS SECTORIELS

L'année 2008-2009 a vu naître des changements importants qui sont venus monopoliser l'énergie de toute l'équipe. L'installation dans notre nouvelle maison a nécessité quelques semaines au cours desquelles nous avons quand même maintenu les services essentiels. Il est plus qu'intéressant de constater que la majorité des participants sont demeurés en lien avec nous alors que les autres, habitués à la proximité de la maison sur Louis-Hébert, ont cessé leur participation. Avec une accessibilité accrue par les transports en commun, d'autres personnes se sont jointes à nous.

Le départ d'une intervenante à temps partiel à l'automne a entraîné une redistribution des tâches pour l'équipe d'intervention. Danielle a repris le groupe des personnes atteintes et le groupe Au fil de soi, pour les personnes en rémission. Cependant, compte tenu de l'arrivée d'une stagiaire belge en technique sociale pour une période de six mois et dont les compétences étaient bien au-delà de nos attentes, le recrutement d'une troisième personne à l'intervention a été reporté de quelques mois.

De plus, cette année, les téléservices se sont concrétisés, tant pour la téléformation des proches aidants que pour le télégroupe des personnes atteintes. Les partenariats continuent de se multiplier et nous constatons de plus en plus la reconnaissance d'OMPAC au sein des organismes, hôpitaux et CLSC qui œuvrent auprès des personnes touchées par le cancer. Donc, une année encore bien remplie.

1. Programme d'accompagnement

L'écoute et le suivi téléphoniques

Le milieu des ressources pour les personnes atteintes de cancer se modifie. On se rend compte que les gens « magasinent » davantage les services en consultant plus d'un organisme. Notre hypothèse est qu'une fois satisfaits de leur trouvaille, ils semblent préférer venir sur place et utiliser un des services en présence (individuel et groupe) plutôt que de faire uniquement appel à l'écoute téléphonique. D'autre part, le fait que les intervenantes se consacrent à de nouveaux projets, les suivis téléphoniques sont pour la plupart faits par l'équipe des bénévoles qui viennent nous prêter mains fortes quotidiennement.

Antérieurement, le nombre d'appels pour le suivi téléphonique était comptabilisé. Ce qui n'est plus le cas maintenant puisque plusieurs personnes différentes interviennent dans le processus.

Information et références

Les demandes d'information sont les plus nombreuses. Les bénévoles à l'accueil essaient le plus possible de répondre à ces demandes, mais il arrive qu'elles fassent appel à une intervenante. Les demandes qui arrivent par courriel sont prises en charge par les intervenantes. D'autre part, souvent les gens téléphonent pour demander des précisions à la suite de la visite de notre site Internet, qui est de plus en plus utilisé. Il s'agit d'une autre modification importante dans l'offre de service. Nous devons nous adapter et consacrer du temps à ce mode de communication écrit.

Il est aussi important de mentionner que nous continuons de recevoir des appels de plusieurs professionnels du réseau. Certains font des demandes d'information simples, mais d'autres nous consultent pour savoir quoi répondre à leur clientèle sur un sujet bien ciblé.

Rencontres individuelles

Les rencontres individuelles permettent surtout de répondre à des besoins plus urgents pour les personnes atteintes, les proches et les endeuillés. Ce sont en grande majorité des femmes, mais quel que soit le genre, hommes et femmes recherchent à la fois une oreille capable de tolérer leur trop-plein et l'intensité de leur douleur ainsi que des réponses à leur questionnement sur comment faire face à l'épreuve. Les situations sont plus critiques, la détresse importante. De plus en plus, nous trouvons plus d'une personne malade ou en perte d'autonomie dans une même famille. Il y a beaucoup de demandes pour apprendre à se détendre, la visualisation ou encore des outils concrets pour affronter l'épreuve. Nous travaillons constamment à les accompagner dans les étapes d'adaptation aux nouvelles réalités qu'entraîne la maladie, les pertes et les deuils reliés au cancer.

Préparation au retour au travail

De nombreuses participantes craignent d'avoir à retourner au boulot sans y être prêtes. Une succession d'événements s'enchevêtre et ébranle leur confiance professionnelle : la fatigue, le stress, la performance qu'il faut maintenir et les multiples demandes du milieu de travail font peur.

Notre attention à cette difficile réalité et l'expertise développée au fil des ans nous permettent maintenant d'offrir une aide structurée et bien adaptée pour mieux encadrer cette problématique. Ensemble, nous abordons comment évaluer son état et se préparer aux rencontres médicales, faire un bilan des pertes et des acquis, mettre à jour des objectifs et développer des stratégies facilitant la réinsertion.

Offert jusqu'ici à travers des groupes et des rencontres individuelles, OMPAC mettra bientôt à la disposition de sa clientèle des ateliers spécifiques dédiés au retour au travail.

Les proches aidants

Une nouvelle réalité s'impose pour les aidants : l'accompagnement multiple. Plusieurs d'entre eux accompagnent une ou deux personnes atteintes de cancer ou aident aussi un parent vieillissant, donc, deux personnes à soutenir. L'épuisement de ces aidants prend de plus en plus d'ampleur; leurs besoins sont énormes et ils ont peu de temps pour participer aux différentes activités d'OMPAC. Ces proches viennent donc de façon ponctuelle et souvent en état d'urgence. Compte tenu du vieillissement de la population et de la croissance des cancers, nous devons trouver des façons plus adaptées de soutenir ces aidants. Nous croyons que les groupes téléphoniques pourront certainement offrir un soutien approprié, mais le défi demeure de faire connaître ce service du plus grand nombre.

Les communautés culturelles

Nous remarquons cette année encore plus de présence des communautés culturelles. Nous avons eu le plaisir de voir s'ajouter à nos participants d'origine chinoise et vietnamienne de l'an dernier, des participants d'origine russe, italienne et de la communauté juive.

Groupes d'entraide

- **Personnes atteintes**

Plusieurs conditions sont nécessaires au succès d'un groupe : un nombre de participants significatifs, l'affinité entre ceux-ci, l'assiduité aux rencontres et bien sûr une ambiance chaleureuse et respectueuse permettant aux personnes de parler librement. Ces conditions semblent être satisfaites, car le groupe du mercredi fonctionne très bien.

C'est certainement le groupe qui est le plus susceptible de vivre de nombreux mouvements dans la participation, que l'on pense aux visites médicales, aux traitements et à leurs symptômes invalidants, etc. Pourtant, la présence au groupe chaque semaine se maintient. Les participants sont heureux de se retrouver et s'ouvrent à l'arrivée de nouvelles personnes. Cette année, de nombreux participants font face à des cancers du poumon, des lymphomes, des cancers avec métastases, à des récidives ou à des cancers très rares. Toutefois, nous remarquons que les femmes atteintes du cancer du sein, pourtant très présentes auparavant, ont laissé nos groupes au profit d'organismes spécifiques à leur cancer.

- **Au fil de soi**

Destiné aux personnes en rémission, le groupe s'est totalement transformé depuis sa création. Des participants n'ont plus besoin du groupe et d'autres arrivent. On continue de répondre à des besoins bien réels : faire le point après une expérience difficile, orienter sa vie face à sa nouvelle réalité, faire face à ses différentes pertes. Les participants le répètent souvent; même si la maladie semble terminée, la rencontre de groupe est bien souvent le seul moment où il est encore possible de parler du passage de la maladie dans leur vie, car la famille, les amis et les collègues souhaitent passer à autre chose.

Ce qui est encore marquant cette année, c'est l'arrivée de jeunes femmes de 25-35 ans ayant été atteintes de cancer. Ces jeunes femmes, au début de leur vie d'adulte, voient leur réalité se transformer : ménopause, stérilité, invalidité, difficulté à travailler à plein temps, etc. Les enjeux pour elles ne sont pas les mêmes que pour une femme plus âgée. Toutefois, leur nombre ne permet pas encore de faire un groupe spécifique pour les jeunes.

Télégroupes

À l'été 2008, un projet pilote a été mis sur pied pour dégager les premières expériences d'un télégroupe, c'est-à-dire par le biais du téléphone. Six de nos participants (es) atteints de cancer ont été invités à y participer. Le fait qu'ils soient déjà habitués à nos services et à notre approche nous permettait de mieux expérimenter ce type de technologie.

Chaque rencontre offrait un thème particulier qui réunissait les gens. Les participants ont apprécié de se rencontrer virtuellement, la technologie n'a pas semblé représenter un obstacle pour eux, bien au contraire, elle a permis à ces personnes ne pouvant se déplacer de joindre des pairs pour échanger. Leurs évaluations ont été très positives.

Un télégroupe a donc vu le jour cet hiver et offrait, une semaine sur deux, aux personnes atteintes, la possibilité de briser l'isolement. Les défis se sont

présentés différemment cette fois-ci. Nous partions de zéro, il s'agissait de recruter des personnes par une promotion grand public.

Ainsi, nous nous sommes retrouvés avec une fréquentation encore plus variée que la première fois, ce qui a eu un impact sur la cohésion du groupe. Sur six inscriptions, une seule personne est venue à chaque rencontre; les autres, sporadiquement, selon leurs occupations, leur énergie et si elles se souvenaient que le groupe avait lieu.

Quoi qu'il en soit, les évaluations démontrent que ces personnes ont été satisfaites de ce que leur apportait cette forme de groupe. Pour 2009-2010, des modifications seront mises à l'essai, par exemple :

- Offrir ce service chaque semaine pour faciliter la régularité dans la participation;
- Offrir une participation ouverte, c'est-à-dire sans thèmes spécifiques, ce qui devrait permettre aux nouvelles personnes de s'y joindre en tout temps comme pour les groupes en présence.

Notre analyse et les résultats des évaluations des participants nous amènent à affirmer que l'utilisation de la téléformation nous apparaît un instrument essentiel au développement de nos services pour l'avenir.

Nous pouvons maintenant entrevoir la possibilité de groupes spécifiques pour les hommes, les personnes greffées et aussi pour les jeunes adultes qui ont accès à très peu de services. Il s'agit d'un outil efficace qui pourra de plus en plus joindre les différentes réalités de notre clientèle.

2. Programme de développement des compétences

Conférences

Avec ses conférences, la programmation 2008-2009 n'est certes pas passée inaperçue. Que l'on pense à la conférence M. Guy Corneau, qui a attiré 375 personnes au Gesù; de la D^{re} Dominique Synnott sur le thème *Le cancer au jour le jour*, à M. Jean Mombourquette sur le deuil, à l'auto hypnose avec M. Jacques Laramée, au Dr Jean-Charles Crombez, où, pour chacun, nous avons fait presque salle comble à la Librairie Pauline. Tout un succès!

Tel que mentionné plus tôt, nos conférences sont maintenant offertes au grand public. Notre partenariat avec la Librairie Pauline, qui nous fournit un grand espace et du soutien technique, nous permet de joindre jusqu'à 140 personnes, élargissant ainsi notre réseau.

Nos thématiques sont choisies en complémentarité avec notre programmation et portent à la connaissance d'un plus grand nombre des outils qui ont déjà fait leur preuve. La plupart du temps, les personnes intéressées approfondissent leurs connaissances et leurs habiletés lors d'ateliers.

Ateliers thématiques

Auto hypnose et Approche Écho

Ces deux ateliers ont affiché complet. Les participants apprécient avoir accès à des outils concrets qui leur permettent non seulement de mieux gérer le stress, mais aussi d'agir face aux perceptions qu'ils ont de la maladie. Tous s'entendent pour dire qu'ils s'assurent ainsi un quotidien plus serein.

Téléformation

Voilà, c'est maintenant chose faite, la téléformation offerte par OMPAC, en partenariat avec le Réseau entre aidants du CSSS Cavendish, a permis d'offrir deux sessions complètes, soit à l'automne 2008 et à l'hiver 2009.

Précédés d'un premier atelier de présentation et d'utilisation de la technique, les ateliers réunissaient des personnes de plusieurs régions du Québec, telles Saint-Jérôme, Granby, Québec, Bois-des-Fillion, Montréal, etc. Ces premières expériences de téléformation furent très riches en apprentissages. Elles ont permis aux intervenantes d'intégrer les connaissances acquises comme téléformatrice et de peaufiner l'adaptation de notre document pédagogique pour la formation des proches, la *Trousse de secours*. Les évaluations nous permettent de conclure que c'est un beau succès.

Il est clair que six rencontres impliquent un certain engagement de la part des auditeurs. Nous croyons toutefois que dans le cadre d'une formation pour laquelle nous voulons mesurer les impacts, c'est une formule gagnante. Cependant, des questions demeurent quant au format; il se peut que le format conférence convienne davantage aux aidants déjà très sollicités. De nouveaux essais seront faits à la session d'automne.

OMPAC, par l'entremise de ses intervenantes, est le maître d'œuvre de ce guide du formateur et des trois cahiers du participant. Cette formation confirme notre souci constant d'offrir des outils et des stratégies qui permettent aux proches aidants de faire face à l'épreuve du cancer. Son adaptation pour la téléformation fut un défi de taille et les intervenantes peuvent dire « mission accomplie ».

Projet jeunesse au Collège de Maisonneuve

En partenariat avec les services communautaires au Collège de Maisonneuve, nous cherchons à développer une plateforme de communication avec les jeunes adultes qui vivent une expérience en tant que proches aidants d'un parent atteint ou d'un membre de la famille étroite ou élargie. En association avec le groupe de « paires aidants » SARRA, nous avons commencé à diffuser les services par le biais de conférences sur l'impact du cancer sur les proches. Deux événements ont eu lieu avec des résultats complètement opposés. Une première rencontre avec 25 personnes, dont cinq membres du personnel, nous a permis de fonder de bons espoirs quant à l'intérêt de ce public. De ces 25 personnes, à notre connaissance, trois ont contacté OMPAC par la suite : une jeune femme dont la mère était décédée d'un cancer, une jeune femme en rémission d'un cancer et une professionnelle intéressée à contribuer à nos services.

Voulant répéter l'expérience, nous avons cherché à rencontrer l'équipe de psychologues du cégep afin de nous mettre d'accord sur des stratégies d'approche. L'accueil des psychologues fut courtois, mais nous n'avons pas réussi à les mobiliser. Nous avons ensuite approché le département d'organisation d'événements et les réactions furent plus positives. Durant la période de Pâques, nous avons présenté *La semaine saine*, un événement qui a été hautement médiatisé à l'intérieur du collège et qui faisait la promotion de saines habitudes de vie.

Notre stagiaire Amandine Richard a tenu le kiosque d'OMPAC durant la période réservée pour l'événement. Nous en avons profité pour promouvoir nos services et parler de la conférence qu'Astrid allait donner la semaine suivante. Les

étudiants étaient en grève cette semaine-là et la promotion de l'activité fut pratiquement stérile. En repoussant l'événement d'une semaine et en refaisant une promotion bien ciblée, le département des communications a eu la mauvaise idée d'inventer un nouveau contenu à la rencontre, avec pour résultat que personne ne s'est présenté à cette deuxième conférence.

Avec nos collègues des services communautaires, nous sommes en mode recherche de solution afin d'avoir l'impact recherché à l'automne.

3. Services directs

Activités bien-être

- **Ateliers de chant choral**

Une dizaine de participantes se sont jointes à la chorale de septembre à décembre. Elles ont eu l'occasion d'y préparer un répertoire, qui nous a généreusement été offert lors du souper de Noël. Un beau moment de plaisir à notre fête communautaire.

- **Biodanza**

Cette année encore, la danse a fait son œuvre auprès des participants d'OMPAC. Les *biodanzeuses* nous ont elles aussi offert une activité à la fête de Noël. Spontanément, devant leur entraînant démonstration, l'ensemble des personnes présentes s'est levé et s'est joint à la chorégraphie.

Avec la participation des membres d'OMPAC, une vidéo a été conçue. Elle porte sur l'impact de la biodanse sur le vécu des personnes atteintes de cancer. Plusieurs se rendront à Nice en juin pour sa présentation lors du colloque sur la biodanse.

- **Massages**

Le cancer fait mal non seulement au corps, mais aussi au cœur. Recevoir un massage, relâcher son corps et libérer ses émotions, c'est un cadeau des plus précieux. Depuis plusieurs années, Louise Lebœuf, massothérapeute professionnelle, consacre son temps généreusement au bien-être des participants d'OMPAC. Elle offre maintenant son expertise aux personnes atteintes, aux proches et aux endeuillés chez elle. Depuis avril 2008, elle a offert 186 massages. Les éloges ne manquent pas pour démontrer l'immense satisfaction des personnes qui en bénéficient.

4. Demandes en provenance du réseau

Association du cancer de l'est du Québec

Nos deux intervenantes sont invitées à participer au colloque de l'Association en septembre prochain. Astrid et Danielle se rendront à Rimouski pour offrir deux conférences, l'une intitulée *L'impuissance des proches* et la seconde *La tyrannie du positif*, deux thématiques développées à partir de leurs expériences.

Ces dernières ont fait l'objet d'ateliers, qui ont été très appréciés des participants, et d'une présentation, l'année dernière, au colloque Vie nouvelle.

L'Hôpital Sacré-Cœur

Sur une scène plus locale, Astrid Abelé a fait plusieurs rencontres professionnelles avec des équipes médicales de l'hôpital Sacré-Cœur. L'objectif était de leur présenter non seulement nos services, mais également l'approche

avec nos différentes clientèles. En quatre visites, deux équipes de pneumo-oncologie, une équipe d'hémo-oncologie et une équipe de la clinique du sein ont été rencontrées. À chaque occasion, cela représentait en moyenne une trentaine de personnes, regroupant des médecins pneumologues, oncologues, chirurgiens, psychiatres, psychologues, infirmières pivots et étudiants en médecine.

Une première rencontre initiée par l'équipe de pneumo-oncologie a eu des répercussions jusqu'à la D^{re} Dominique Synnott. Elle a su par la suite mobiliser d'autres départements et c'est avec enthousiasme que nous répétons ces belles rencontres. Notre message de fonds : Nous travaillons tous pour la même cause, mais en des lieux différents, nous sommes complémentaires.

Astrid Abelé et Danielle Bergeron,
Intervenantes psychosociales

5. Ligne « Cancer info droits »

Tel qu'énoncé l'année dernière, grâce aux cas soumis par les participants, nous travaillons à construire une expertise sur les problématiques sociales et juridiques qu'expérimentent les personnes atteintes de Cancer. L'année 2008-2009 a été une année significative comportant des situations très révélatrices. Nous continuons de découvrir les nombreux visages du cancer...

Cette année, l'accent a été mis spécialement sur les demandes d'informations formulées non seulement par les personnes atteintes, mais aussi par des intervenants du réseau de même que des journalistes. Même si aucune entrevue officielle n'a été accordée, il est important de souligner l'intérêt grandissant des journalistes à la réalité des personnes atteintes.

Information et Référence

La ligne a reçu cette année 203 appels répartis sous les thèmes illustrés dans le tableau suivant :

Répartition par thème	Total
Aide financière liée au transport	14 %
Travail	13 %
Assurances	13 %
Assurance-emploi, prestations de maladie, rentes d'invalidité	12 %
Information générale	12 %
Recours	11 %
Soins — Santé (Négligence)	11 %
Dernières volontés	9 %
Dossier médical	5 %
Total	100 %
Femme	76 %
Homme	24 %
Provenance	
Montréal	66 %
Reste du Québec	34 %

L'année dernière, nous avons attiré l'attention sur les questions de discrimination en milieu de travail et les soins de santé; ces problèmes demeurent, comme l'illustre notre tableau statistique.

Cependant, nous aimerions souligner un problème de plus en plus grand touchant les personnes atteintes : les questions d'aide financière liées au transport (14 %) ainsi que les questions regroupées sous les thèmes de l'assurance-emploi, de la prestation de maladie et des rentes d'invalidité (12 %). Ces deux thématiques occupent à elles seules 26 % des appels.

Cela revient à dire que les questions financières sont source de préoccupations majeures pour les personnes atteintes. En plus de combattre leur maladie, elles doivent mener un autre combat, celui de subvenir à leurs besoins de base. En effet, nous voyons naître avec ces préoccupations financières un nouveau phénomène, celui de l'endettement.

Nous savons que les réalités entourant la maladie entraînent une augmentation des dépenses, mais malheureusement les revenus ne suivent pas, c'est le contraire qui se produit.

Le scénario est celui de n'importe quel citoyen qui fonctionne normalement en société. Suite à l'annonce du diagnostic, il est obligé de quitter son travail; ensuite, il est admissible aux prestations de l'assurance maladie par l'assurance-emploi pendant 15 semaines, pour ensuite finir au programme d'aide financière de dernier recours (aide sociale). Ce scénario n'a rien d'un fait isolé et c'est ainsi que les questions concernant la faillite ou les autres solutions à l'endettement s'ajoutent à l'ordre du jour.

6. Téléconférences

Grâce à la participation de Johanne Lavoie, avocate et téléformatrice pour OMPAC, la ligne Cancer info droits a innové cette année avec une téléconférence portant sur les droits des personnes atteintes de cancer. Cette activité d'information et de prévention a accueilli une dizaine des personnes et on peut affirmer que c'était une belle première. Voici comment Johanne nous énonçait ses propos :

« Que puis-je savoir ? Que dois-je faire ? Que m'est-il permis d'espérer ?

On ne peut répondre aux questions : Vais-je mourir ? Vais-je guérir ? Par contre, on peut répondre aux questions suivantes : À quoi suis-je en droit de m'attendre ? Certes, à être traité par les meilleurs spécialistes, mais au-delà de cette évidence, comment connaître mes droits ? Où trouver l'information et les ressources adéquates ?

Ensemble, nous passerons en revue les principales questions : Ai-je accès aux traitements en temps opportun ? Que signifie refus de traitement ? Qu'en est-il de la protection de la vie privée et de la confidentialité ? Puis-je avoir accès à mon dossier médical ? Une seconde opinion est-elle possible ? Puis-je déposer une plainte ? Que faire si je suis victime de discrimination ?

Comme personnes confrontées à la réalité du cancer, nous voulons vous aider à trouver ces réponses, ouvrir une porte sur l'espoir... »

7. Fiches synthèses et projet en développement

Nous avons produit une fiche synthèse sur les droits des personnes atteintes de cancer portant particulièrement sur l'accès aux médicaments. Nous espérons pouvoir trouver le financement nécessaire pour son impression et sa distribution.

Nous l'avons vu plus haut, les difficultés financières touchent de plus en plus de personnes atteintes. Nous travaillons à la production d'un atelier : *Cancer et endettement*. Notre objectif est de construire un atelier qui permette aux participants de diminuer l'impact économique sur les situations dont elles ont encore le contrôle.

D'autres projets sont en chantier et nous espérons pouvoir vous les présenter lors du prochain rapport à l'été 2010.

Clarisse N'Kaa,
Intervenante communautaire

8. Communications

Fréquentation du site Web

On note toujours une croissance régulière du nombre de visites sur le site www.ompac.org. On peut l'expliquer par : un meilleur référencement sur le Web et une plus grande connaissance de l'organisme par une portion croissante de la population.

Le site atteint une moyenne de 4 000 visites mensuelles! Sa fréquentation a donc plus que doublé en à peine deux ans après sa refonte.

Déménagement

Le déménagement d'OMPAC a mobilisé beaucoup d'énergie pour remettre à jour le matériel (dépliants, cartes professionnelles, signets, etc.) et pour communiquer nos nouvelles coordonnées à tous les contacts d'OMPAC.

Portes ouvertes

De nombreuses invitations ont été envoyées pour joindre proches et anciens d'OMPAC, sans oublier les organisations et personnalités politiques tant de notre quartier, Rosemont Petite Patrie, que de nos voisins plus proches d'Hochelaga-Maisonneuve.

Le point de presse et la coupure du ruban pour l'inauguration de la maison ont également été des points forts de cette journée. Étaient présents au point de presse : madame Louise Harel, députée d'Hochelaga-Maisonneuve, monsieur Gilles Grondin, conseiller de ville du Vieux-Rosemont et la D^{re} Renée Pelletier, membre fondatrice d'OMPAC. S'est joint à eux par un message vidéo, monsieur Éric Caire, porte-parole de l'opposition officielle en matière de santé.

Une autre des activités marquantes de la journée fut la fresque collective animée tout au long de la journée par Raymonde Lebel. L'expression artistique, dont plusieurs photos témoignent du sérieux de nos artistes d'un jour, orne maintenant le mur principal de la salle de conférence Marina Turcotte, en

hommage à cette directrice qui a su insuffler à OMPAC sa manière d'intervenir auprès des personnes atteintes de cancer.

D'autres actions de communication

- Neuf communiqués ont été diffusés au cours de l'année. On compte plus d'une trentaine de parutions dans les médias parlés et écrits, dont 7 télévisées, grâce à Marie-Hélène Thibault et Guy Corneau.
- OMPAC compte actuellement une quarantaine de membres sur Facebook, soit le double de l'an passé. En plus d'y rencontrer les amis d'OMPAC, c'est un bon moyen pour annoncer les services traditionnels et les téléservices. On peut aussi l'utiliser pour la collecte de fonds, car il est directement relié à Canadon (donc, permet de faire des dons) et permet d'afficher et de lancer des défis de collecte de fonds et de recrutement de membre, etc.

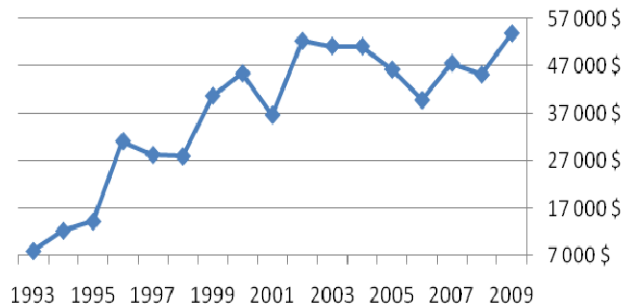
9. Collecte de fonds

Encan 2009

La 17^e édition de l'encan-bénéfice d'OMPAC, le 29 mars 2009, a été sa meilleure. Deux cent quatre-vingts personnes sont venues nous encourager. Depuis trois ans, nous avons engagé un nouveau tournant et cette année nous confirme que nous sommes sur la bonne voie.

Le bénéfice net de 53 900 \$ est le plus élevé de l'histoire de l'encan. Il s'agit également d'une hausse de 20 % par rapport à l'an dernier et 85 % des 91 œuvres présentées ont été vendues.

Un peu d'historique



Le comité organisateur a mis tous les atouts de son côté, en favorisant une augmentation de la fréquentation de 40 %, une hausse de la valeur des œuvres de 30 % et par la mise sur pied d'un comité d'honneur exceptionnel composé de :

- Me Daniel Audet, premier vice-président du Conseil du patronat du Québec
- Robert Bernier, directeur de la revue *Parcours, l'informateur des arts*
- Michel Dallaire, président et fondateur, Michel Dallaire Design Industriel inc.
- René Derouin, artiste québécois multidisciplinaire reconnu

En l'absence de notre encanteur officiel depuis quinze ans, bloqué à Toronto, Robert Bernier et la comédienne Marie-Hélène Thibault se sont improvisés en un duo d'encanteurs sous l'œil compréhensif des participants. La qualité des

œuvres comme celle de Corno, Jean-Paul Jérôme, Jean-Guy Mongeau, Alfred Pellan, etc. a fini de convaincre les convives : l'encan d'OMPAC est devenu un incontournable, proche des Femmeuses, reconnu pour sa qualité et son ambiance conviviale.

Souper 2008

Tenu en mai 2008, le 5e souper d'OMPAC a eu lieu dans le cadre enchanteur du salon Versailles de l'hôtel Windsor. C'est dans la cour du Roi Soleil que les 150 invités sont entrés, le temps d'une soirée. La prestation de Marie-Hélène Thibault et Jean Boilard en couple royal fut un moment privilégié à vivre. Accompagnés au clavecin par Luc Beauséjour, ils ont entraîné nos invités dans un pas de menuet des plus royal!

Il s'agit donc d'une année exceptionnelle, là encore, car les bénéfices nets ont atteint les 40 250 \$.

Nous devons attribuer une partie de ces résultats à nos coprésidents d'honneur soit la D^{re} Dominique Synnott et le président de la compagnie pharmaceutique McKesson, M. Dominic Pilla. Les deux ont manifesté un fort engagement et ont su mobiliser leur réseau. Ainsi, les compagnies et particuliers ont répondu en plus grand nombre pour l'achat de billets ou en généreux dons.

Mentionnons également la vente de quelques œuvres d'art, don d'une pièce en bronze d'Hélène Labrie et d'une œuvre majeure de Nathalie Maranda, qui ont permis à l'encan d'accroître ses bénéfices à près de 9 000 \$.

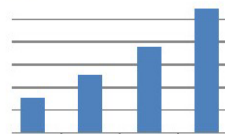
Dons 2009

Campagne de financement - Dons individuels

Tous ont répondu généreusement à la campagne Spécial déménagement.

Évolution

2008-2009 : 27 265 \$
2007-2008 : 19 000 \$
2006-2007 : 12 800 \$
2005-2006 : 7 800 \$



En y additionnant les cotisations des membres et les dons en mémoire, cela totalise au-delà de 35 000 \$. On pourra se référer au rapport financier pour plus de détails.

S'ajoute à tous ces gestes de générosité l'aide de partenaires financiers de plus en plus nombreux pour la réalisation de nos projets.

Sans eux, sans vous, nous ne pourrions pas accompagner autant de personnes.

REMERCIEMENTS AFFECTUEUX

Pour des personnes remarquables

MERCI à tous nos bénévoles qui nous offrent leur temps, leurs compétences, leurs sourires.

MERCI à nos portes-parole : Marie Hélène Thibault, Daniel Audet, D^{re} Dominique Synnott, Johanne Lavoie.

MERCI à deux partenaires d'exception : l'équipe et le conseil d'administration. Merci pour votre support et votre amitié. Avec vous, la vision d'OMPAC est à notre portée.

Nos partenaires financiers

À Centraide, pour leur appui financier. Grâce à eux, la ligne Cancer info droits peut répondre à un besoin malheureusement toujours croissant.

MERCI au gouvernement du Québec, par le programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

MERCI à la Fondation Rêve d'Esther! Grâce à sa générosité, nous pourrions rendre notre maison accessible aux personnes à mobilité réduite et développer un programme d'aide aux employés (PAE cancer). Un merci chaleureux à Lucie Rondeau, qui porte nos demandes et garde OMPAC dans son cœur depuis de nombreuses années.

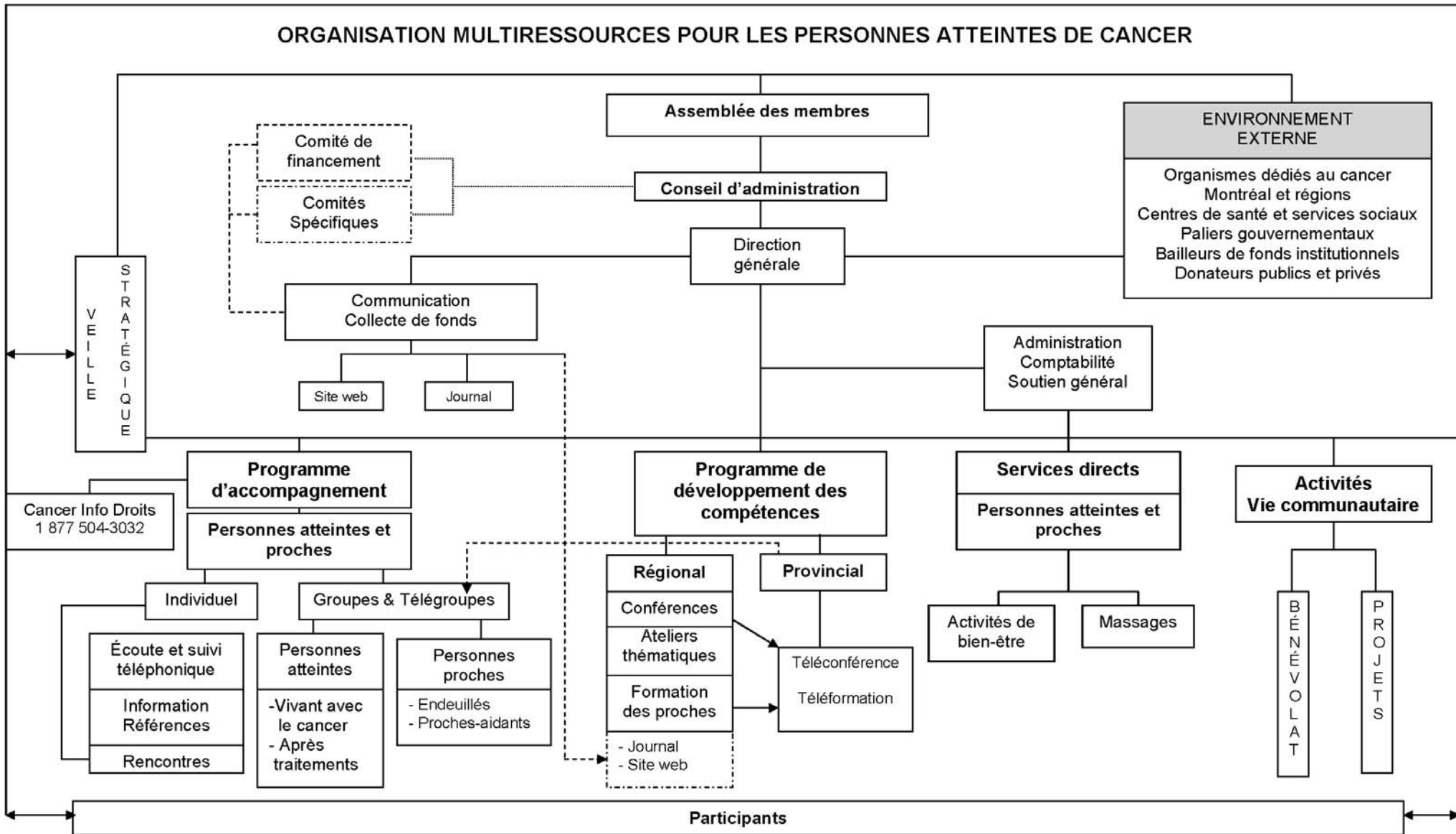
MERCI à tous nos généreux donateurs, tant privés que corporatifs, et plus spécifiquement la Fondation du Pont de la paix, les compagnies pharmaceutiques, dont Ortho-Biotech, McKesson, Novartis Roche, Astra Zeneca.

MERCI à leurs représentants pour leur écoute. Sans vous, nos besoins seraient encore plus grands!

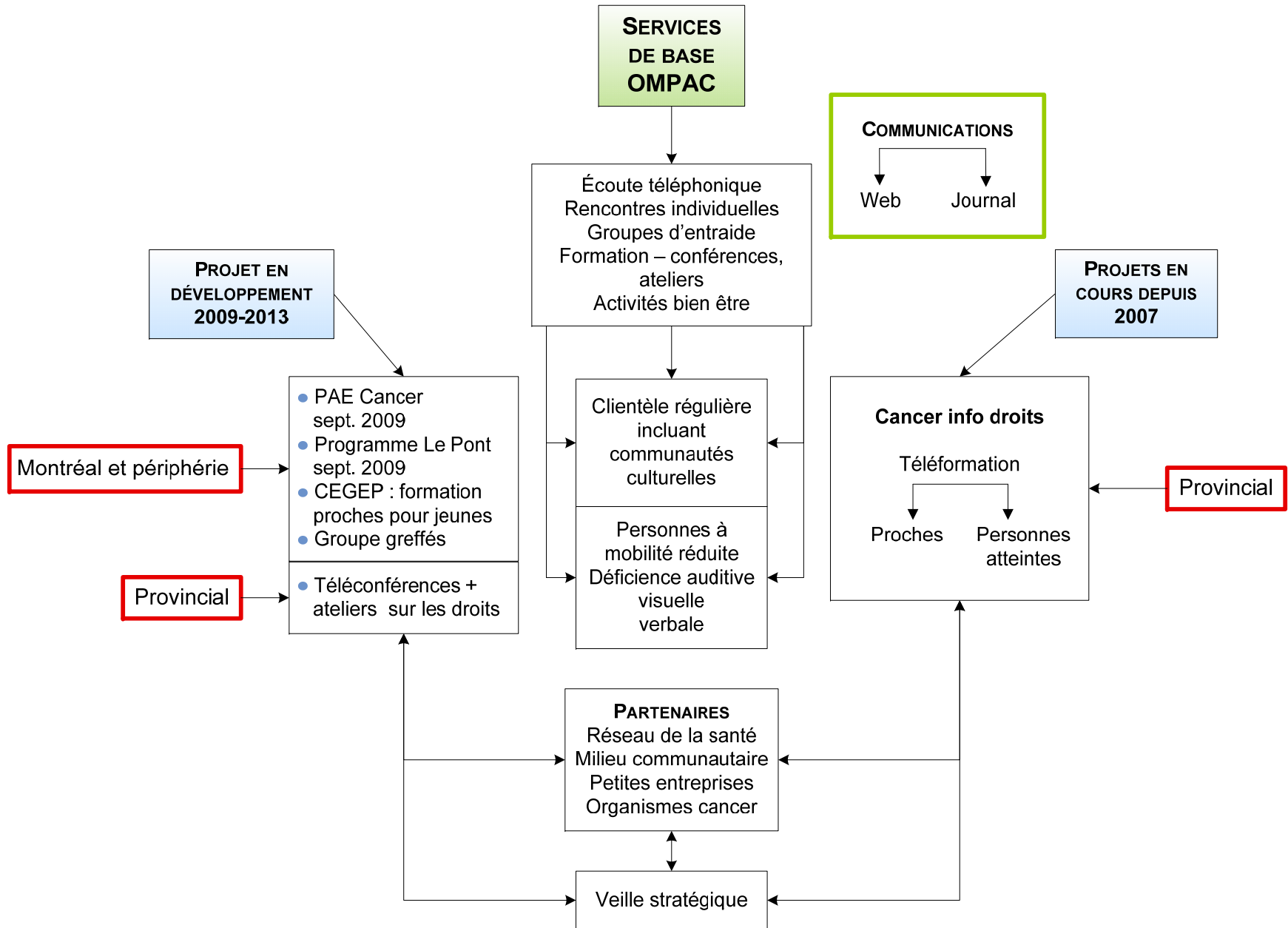
Un MERCI bien spécial à nos membres et participants pour leur généreuse contribution tout au long de l'année et lors de la campagne annuelle de financement.

À vous tous encore MERCI !

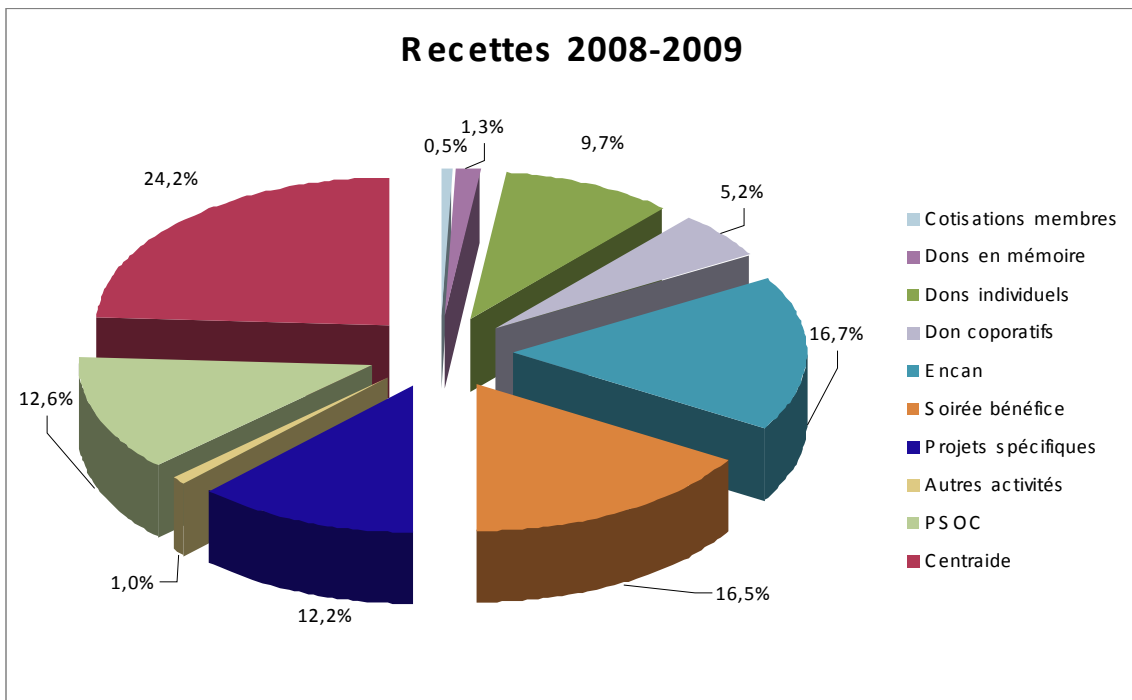
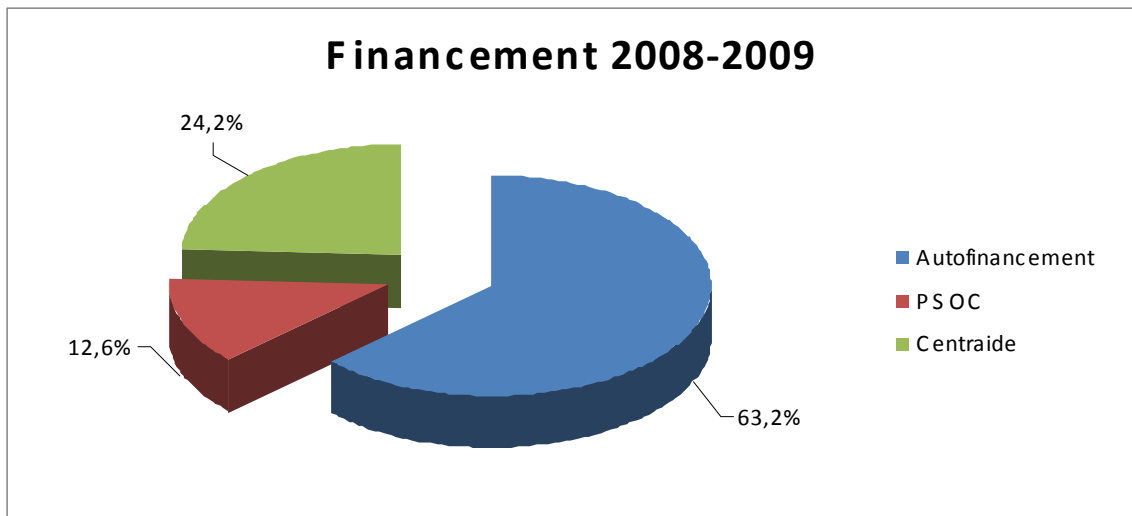
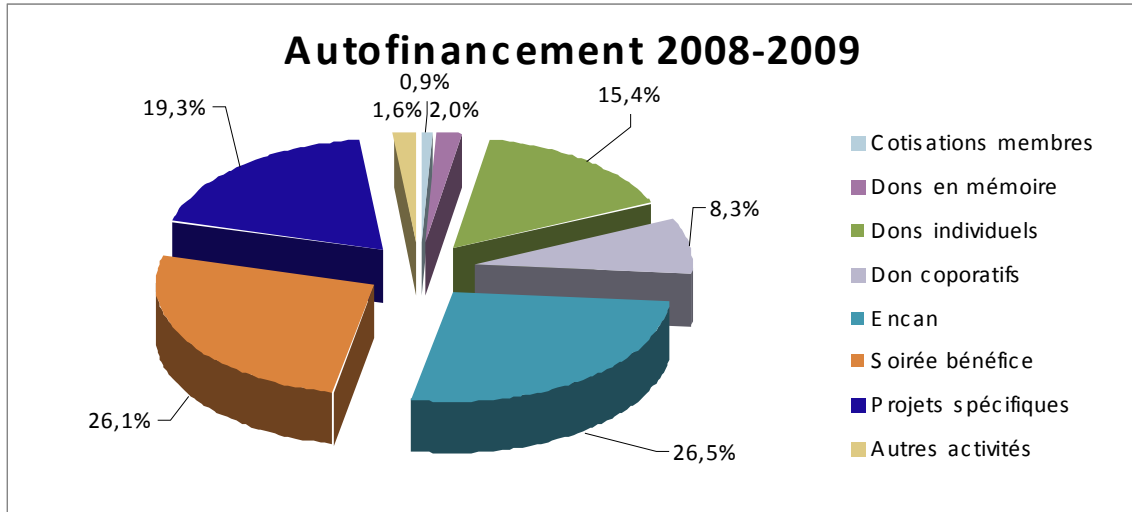
ANNEXE I – ORGANIGRAMME



ANNEXE II – SYNTHÈSE DES PROJETS



ANNEXE III – REVENUS



ANNEXE IV – LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'OMPAC AU 31 MARS 2009

Huguette Taillefer, présidente
Louise Poirier, vice-présidente
Raymond Gaudet, trésorier
Louise Giroux, secrétaire
Normand Corriveau, administrateur
Nicole Laberge, administrateur
Marie-France Guy, administrateur
Nicole Brien, administrateur