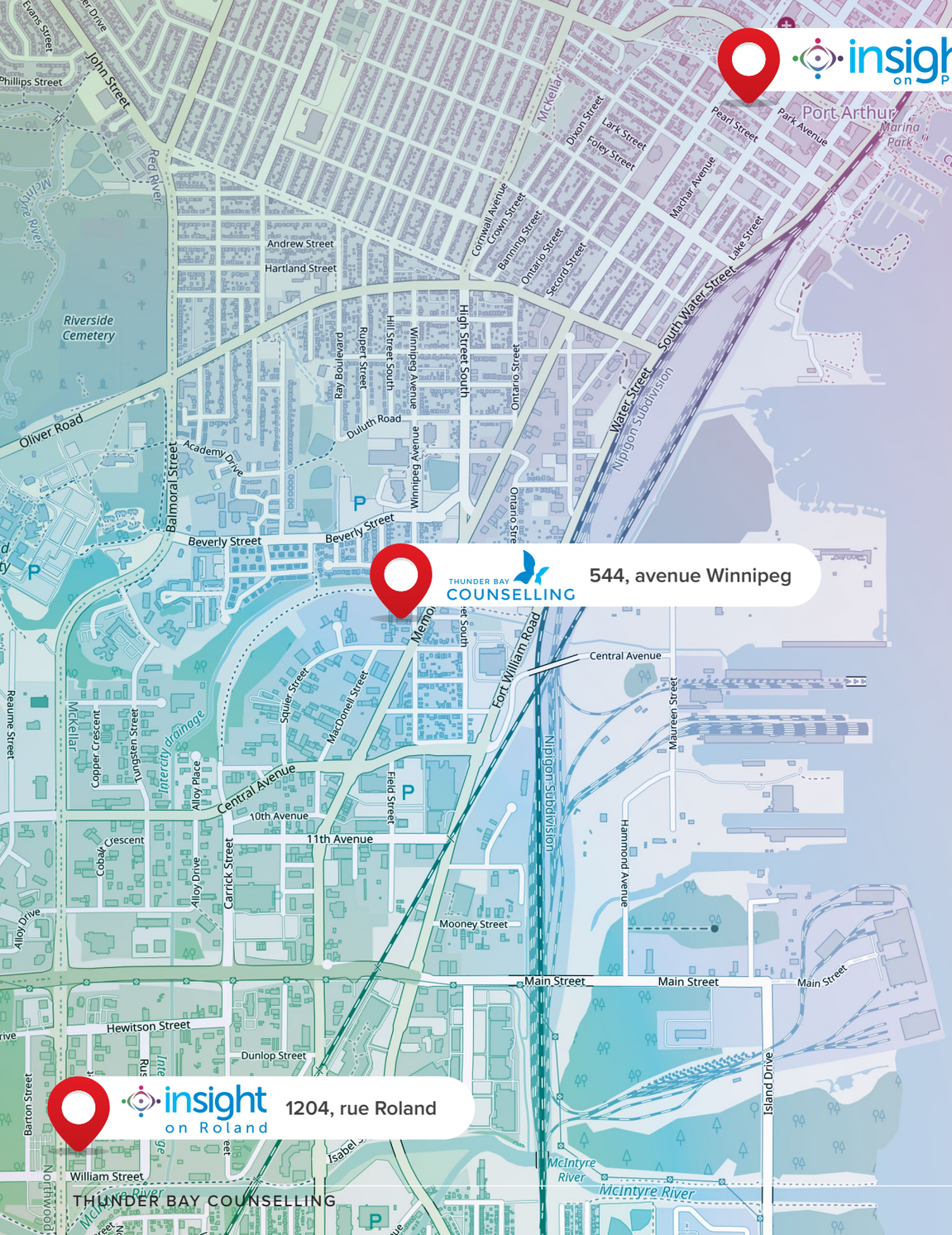


THUNDER BAY COUNSELLING

Rapport *Annuel* 2025 – 2026



Nos *bureaux*

Nous offrons, à plusieurs endroits, des services *accessibles, accueillants,* et *adaptés aux besoins des communautés diverses* que nous servons.



Rose Potestio, ▶ présidente du conseil d'administration



Nancy Chamberlain, ▶ directrice générale

Message de la présidente du conseil d'administration et de la directrice générale

La dernière année a été marquée par la réflexion, l'alignement et des progrès significatifs pour Thunder Bay Counselling.

Le conseil d'administration et l'équipe de direction ont uni leurs efforts afin de prendre des mesures importantes en vue de renforcer les assises de notre organisation. Nous avons défini et approuvé nos priorités stratégiques, réaffirmé les valeurs de l'organisation et renforcé notre engagement en faveur de pratiques de gouvernance plus inclusives, mieux adaptées et axées sur les relations que nous avons nouées. Pour ce faire, nous avons poursuivi nos efforts de décolonisation de nos processus de gouvernance, participé à l'initiative Youth on Board et adopté une approche qui honore divers savoirs et diverses façons d'être.

Par ailleurs, nous avons renforcé notre rôle en matière de défense des intérêts, intensifié nos interventions en matière de gouvernance au sein du système et réaffirmé nos engagements communs en tant que membres du conseil d'administration. Nous avons pris ces mesures, car nous croyons qu'une gouvernance solide repose non seulement sur la surveillance, mais aussi sur le leadership, la responsabilité et les liens avec la communauté.

L'année écoulée a également été marquée par une transformation opérationnelle. Notre équipe s'est assurée que nos valeurs – les gens, la communauté et l'intégrité – ne sont pas que des mots et qu'elles sont intégrées à notre travail quotidien. Nous avons restructuré nos programmes et services afin de mieux répondre aux besoins en évolution de la communauté, et ce, en nous inspirant de notre engagement de prodiguer, avec compassion, des soins accessibles d'excellente qualité.

Les partenariats sont au cœur de ce travail, car nous savons qu'ils sont essentiels pour avoir un impact. Nous accordons une grande importance aux relations que nous avons nouées avec nos partenaires communautaires et sommes constamment inspirés par ce que nous pouvons accomplir ensemble.

Nous sommes reconnaissants au conseil d'administration, à l'équipe de direction et au personnel de leur engagement et de leur dévouement qui incarnent tous les jours les valeurs et les principes de notre organisation.

Nos valeurs, la force de la communauté et du personnel et notre objectif commun continueront d'orienter nos activités futures. Nous sommes reconnaissants de la confiance qui nous est témoignée et demeurons déterminés à favoriser le bien-être, à renforcer la communauté et à bâtir un avenir durable.

Conseil *d'administration*

2025 – 2026

PRÉSIDENTE
Rose Potestio

VICE-PRÉSIDENT
Mohit Dudeja

SECRÉTAIRE/TRÉSORIÈRE
Alexandra Mauro

Aimee Jaun

Ardelle Sagutcheway

Laura Meisner

Lawni LaBelle-Paynter

Patrick Jones

Sarah Nelson

FAVORISER LE *bien-être*

RENFORCER LA *communauté*

BÂTIR UN *avenir durable*

PLAN STRATÉGIQUE 2025 – 2028

Importance du plan

Thunder Bay Counselling (TBC) fournit des services depuis des décennies et accompagne les personnes, les familles et les communautés dans leurs moments les plus complexes et les plus difficiles. Notre façon de travailler doit suivre l'évolution des besoins de la communauté.

Le présent plan stratégique établit une orientation claire et réfléchie pour les trois prochaines années. Il tient compte des commentaires du conseil d'administration, de l'équipe de direction et du personnel, ainsi que des tendances observées dans la communauté et au sein des réseaux de services. Il s'inspire de nos réussites antérieures tout en examinant honnêtement les pressions exercées aujourd'hui sur les services de counseling, de santé mentale et de traitement des troubles liés à l'usage de substances.

Le plan stratégique repose essentiellement sur notre **impact**, c'est-à-dire les mesures que nous pouvons prendre pour continuer de fournir avec compassion des services accessibles d'excellente qualité, tout en nous assurant que Thunder Bay Counselling demeure dynamique, attentif et viable pour l'avenir.

Le plan est le fruit d'une vaste consultation, d'une réflexion approfondie et d'une analyse détaillée, et repose sur un engagement commun d'intégrer **l'équité, la compétence culturelle et les soins inclusifs et respectueux à tous nos programmes et services.**

L'avenir

Ce plan stratégique est à l'image de l'engagement de Thunder Bay Counselling en matière **de soins, de clarté et d'impact communautaire**. Il établit un juste équilibre entre la compassion et la responsabilité, ainsi qu'entre notre vision et les mesures concrètes que nous prenons.

Au cours des trois prochaines années, nous continuerons de faire appel au personnel, à nos partenaires et à la communauté afin de concrétiser ces priorités, de mesurer les progrès réalisés, de poursuivre notre apprentissage et de continuer de nous concentrer sur ce qui compte le plus : **favoriser le bien-être des personnes et des communautés que nous servons**.

Incarner nos valeurs tous les jours, dans toutes nos interactions

Nos valeurs guident nos interactions avec nos clients, nos collègues et la communauté. Cette priorité transcende nos mots et fait en sorte que nos valeurs sont visibles, comprises et au cœur des décisions, des comportements et des services de l'organisation.

Pourquoi cela est important

Lorsque les valeurs sont clairement définies et mises en pratique avec rigueur, elles renforcent la confiance. Les clients se sentent respectés et en sécurité. Le personnel se sent soutenu et travaille dans un but commun. La communauté sait ce que nous défendons.

À quoi ressemble la réussite

- Une compréhension commune de la façon de mettre nos valeurs en pratique
- Des décisions et des services axés sur l'intégrité, la responsabilité et les soins
- Une culture solide, axée sur les valeurs, qui favorise la prestation constante de services de qualité

01

Soutenir le personnel et favoriser son perfectionnement

Notre personnel est au cœur de tout ce que fait Thunder Bay Counselling. Cette priorité a pour but de veiller à ce que le personnel se sente valorisé, soutenu et en mesure de bâtir une carrière gratifiante et durable, tout en prodiguant des soins d'excellente qualité à nos clients.

À mesure que notre organisation se développe et évolue, nous devons accorder autant d'importance au soutien du personnel qu'au soutien de nos programmes.

Pourquoi cela est important

Le soutien du personnel est aussi bénéfique pour les clients. Des équipes solides produisent de meilleurs résultats, assurent la continuité des soins et créent une culture plus saine au travail.

À quoi ressemble la réussite

- Un recrutement efficace et le maintien en poste du personnel à tous les échelons
- Des parcours de perfectionnement professionnel et de développement du leadership clairement définis
- Une main-d'œuvre résiliente qui peut compter sur une supervision et une collaboration efficaces

03

Améliorer l'accès grâce à de nouvelles façons de travailler

Les besoins de la communauté sont de plus en plus nombreux alors que le financement public est de plus en plus restreint. Face à cette situation, Thunder Bay Counselling explore des moyens conformes à sa mission qui permettront de renforcer sa viabilité financière, afin que nous puissions protéger les services de counseling et en améliorer l'accès.

Pour ce faire, nous modifions la prestation de certains services et les offrons dans de nouveaux milieux, et réinvestissons dans les programmes financés par les fonds publics et les soins communautaires.

Pourquoi cela est important

En renforçant nos assises financières, nous réduisons notre dépendance aux sources de financement limitées et renforçons notre capacité de répondre aux besoins émergents, sans compromettre nos valeurs ni l'intégrité de nos services.

À quoi ressemble la réussite

- Un meilleur accès aux services de counseling dans la communauté
- Des réinvestissements qui renforcent les programmes financés par les fonds publics
- Une plus grande souplesse nous permettant d'innover et de nous adapter à l'évolution des besoins

02

Renforcer le leadership et la collaboration au sein des réseaux

Thunder Bay Counselling œuvre au sein d'un réseau complexe de services et contribue à son développement. Cette priorité a pour but d'améliorer le cheminement des clients au sein des systèmes de soins, de renforcer les partenariats et de veiller à ce que les services soient accessibles, coordonnés et adaptés aux besoins des clients.

Nous continuerons de partager nos connaissances tout en réfléchissant attentivement à nos interventions ainsi qu'à nos partenariats. Nous tiendrons également compte des situations où nous devons prendre du recul afin de protéger nos capacités, de ne pas perdre de vue notre mission et de nous concentrer sur les interventions les plus bénéfiques pour nos clients et notre communauté.

Pourquoi cela est important

Pour nos clients, les soins sont un parcours et non une série de programmes distincts. Une collaboration solide aide nos clients à recevoir le bon soutien, au bon moment et de la bonne façon.

À quoi ressemble la réussite

- Des transitions plus harmonieuses entre les services et les mesures de soutien
- Des partenariats solides et intentionnels au sein du système
- Un chef de file digne de confiance qui mise sur la collaboration et qui est reconnu pour son efficacité au sein du système

04

Notre *but commun*

Soutenir la qualité de vie des gens en fournissant des services communautaires qui contribuent à la santé mentale et au bien-être.

Notre *vision*

Une communauté axée sur l'inclusion, le soutien et le bien-être de tous ses membres.

Nos *valeurs*

Les valeurs de Thunder Bay Counselling sont ancrées dans notre identité et les mesures que nous prenons pour soutenir les personnes et les communautés que nous servons.

Définies et incarnées par notre personnel et notre conseil d'administration, ces valeurs illustrent notre engagement commun d'honorer à la fois les savoirs occidentaux et autochtones, une approche souvent décrite comme étant à double perspective.

Ces valeurs orientent nos décisions et nos relations, tout en nous incitant à bâtir une organisation qui fait preuve de compassion, tisse des liens et mise sur la confiance.



Les gens

Nous honorons la dignité, la valeur et le potentiel de chaque personne. Nous nous engageons à être centrés sur la personne et équitables, ainsi qu'à faire preuve de compassion.



La communauté

Nous célébrons la force des communautés. Nous favorisons et chérissons les liens, le sentiment d'appartenance, la sagesse collective et les divers savoirs.



L'intégrité

Nous cultivons l'intégrité par l'humilité, l'honnêteté et la responsabilité.

Notre engagement en matière de qualité des services en 2025–2026

Pour Thunder Bay Counselling, la qualité consiste à s'assurer que les gens se sentent en sécurité, respectés et soutenus et que nos services apportent des améliorations significatives. Nous sommes toujours en train d'apprendre, d'écouter et de nous améliorer afin de mieux répondre aux besoins des membres de notre communauté.

Notre approche en matière de qualité est la représentation concrète de nos valeurs. Elle honore chaque personne, renforce les liens tissés avec la communauté et mise sur l'intégrité dans notre façon d'écouter, d'apprendre et d'intervenir.

Ce que la qualité signifie pour nous

La qualité repose sur la constance, la fiabilité et les résultats. Elle signifie que :

- les gens peuvent obtenir de l'aide quand ils en ont besoin;
- les gens se sentent écoutés, respectés et compris;
- les services tiennent compte des besoins et des forces de notre communauté diversifiée et aident les gens à atteindre leurs objectifs;
- nous misons sur la collaboration au sein des programmes et avec nos partenaires afin d'aider les gens à obtenir les services dont ils ont besoin;
- nous nous améliorons sans cesse en faisant appel aux données probantes, à l'expérience et aux commentaires reçus.

« J'ai eu l'impression qu'on se souciait de moi et qu'on prenait soin de moi. »

« Ce programme est excellent et très utile. Tout le monde peut y avoir recours. »

Ce qu'on nous a dit

Nous recueillons des commentaires lors de conversations et par l'entremise de sondages et d'interactions avec la communauté pour nous assurer de tenir compte du point de vue d'un grand nombre de personnes. Les commentaires recueillis cette année révèlent ce qui suit :

- **Sécurité et respect au premier plan**

  100% des répondants ont déclaré qu'ils avaient été bien accueillis et qu'ils s'étaient sentis compris et en sécurité.
- **Participation active aux soins**

  99% des répondants ont déclaré que les services répondaient à leurs besoins et correspondaient à leurs objectifs, et que le personnel avait respecté leurs forces, leur culture et leur identité.
- **Résultats positifs**

  98% des clients estiment que les services ont amélioré leur confiance en eux et les ont aidés à relever des défis.
- **Services accessibles et possibilités d'amélioration**

  98% des clients ont déclaré que les temps d'attente étaient raisonnables et que les services étaient offerts à un moment qui répondait à leurs besoins. Certaines personnes ont déclaré qu'il faudrait offrir un plus grand nombre de services le soir et la fin de semaine.
- **Confiance élevée à l'égard des services**

  100% des répondants ont indiqué qu'ils demanderaient à nouveau des services au besoin et recommanderaient nos services.

L'avenir

En nous basant sur les commentaires reçus, nous apportons les améliorations suivantes afin de mieux servir la communauté :

- Nous offrons davantage de services le soir et la fin de semaine.
- Nous offrons d'autres façons de formuler des commentaires.
- Nous améliorons l'accès à nos services en les offrant dans plusieurs langues aux personnes de diverses cultures et capacités.
- Nous renforçons nos partenariats afin de mieux soutenir la personne dans son ensemble.

Nous sommes déterminés à faciliter l'accès à nos services pour tous, à faire en sorte que chaque personne se sente vue, respectée et écoutée, particulièrement les personnes qui ont plus du mal à se faire entendre, et à améliorer nos services en fonction des commentaires reçus.

Votre opinion est importante

La qualité est le fruit d'un effort collectif. Les commentaires nous aident à déterminer comment améliorer nos services et mieux répondre aux besoins de la communauté.

« Les services m'ont sauvé la vie. »

Équipe de direction

2025 – 2026

Notre équipe de direction guide nos activités et assure la reddition de comptes afin que nous puissions atteindre notre objectif commun, concrétiser notre vision, respecter nos valeurs et réaliser nos priorités stratégiques.



DIRECTRICE GÉNÉRALE
Nancy Chamberlain



DIRECTRICE DES SERVICES CLINIQUES
Crystal Dunning



DIRECTRICE DES PROGRAMMES ET DES SERVICES
Sheri Fata



DIRECTRICE DES OPÉRATIONS ET DES FINANCES
Allane Danchuk



RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
Danielle Mathieu



GESTIONNAIRE, SANTÉ FINANCIÈRE
Robin Larrett



SUPERVISEURE, SERVICES À L'ENFANCE, À LA JEUNESSE ET À LA FAMILLE
Kris Carlson



SUPERVISEURE INTÉRIMAIRE, SERVICES À L'ENFANCE, À LA JEUNESSE ET À LA FAMILLE
Tavia Berardi Tronsen



SUPERVISEURE, VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE
Alicia Wright



SUPERVISEURE, SANTÉ LIÉE À LA CONSOMMATION DE SUBSTANCES ET BIEN-ÊTRE MENTAL
Quinlyn Flanagan

VOIR LA LISTE DU PERSONNEL

DONNÉES SUR LES SERVICES DE 2025–2026

promouvoir le bien-être de la communauté

Toutes les interactions sont importantes.

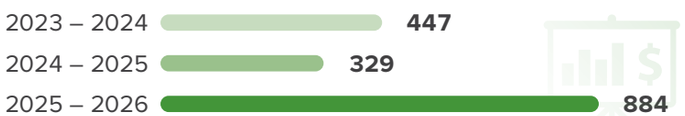
Lorsqu'une personne demande de l'aide pour prendre soin de sa santé mentale, relever un défi de taille, renforcer ses relations familiales, améliorer sa situation financière ou accéder aux ressources communautaires, notre objectif est de lui prodiguer avec compassion des soins accessibles qui répondent à ses besoins.

En nous basant sur nos valeurs que sont **les gens, la communauté et l'intégrité**, nous collaborons avec les personnes, les familles et les communautés afin de favoriser le bien être, renforcer les liens et le sentiment d'appartenance, et contribuer à créer des conditions propices à l'épanouissement personnel. Les statistiques suivantes présentent en partie cette démarche. Elles illustrent la portée de nos services et notre impact collectif dans la communauté.

Santé liée à la consommation de substances



Santé financière



Services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille



Counseling et psychothérapie



Programme d'aide aux employés et à leur famille



Nombre total de clients servis



En 2025–2026, notre équipe...

est intervenue lors de **34 incidents critiques** en proposant des bilans post-incidents, ce qui représente 127 heures de travail et a permis d'aider **318 personnes**.

a animé **27 séances de formation** et ateliers auxquels ont assisté **416 personnes**, ce qui représente **47,5 heures de travail**.

a soutenu notre communauté en participant à **28 événements**, qui ont rejoint plus de **13 600 personnes**!

APRIL 1, 2025 – MARCH 31, 2026

Données financières

Province de l'Ontario **$4,609,254** | Autres **$989,405** | Frais **$623,366** | Prospérité Canada **$320,285** | Centraide Thunder Bay **$46,560**

Revenus totaux
$6,588,870





Salaires et avantages sociaux **$4,901,057** | Coûts des programmes et des projects **$799,239** | Coûts d'occupation **$425,125**

Informatique et autres équipements **$184,933** | Autres **$130,230** | Publicité et promotion **$93,792** | Formation du personnel **$39,811**

Fournitures **$38,473** | Droits d'adhésion **$30,241** | Honoraires professionnels **$24,416** | Insurance **$23,038**

Déplacement du personnel **$22,047** | Frais administratifs **$20,054** | Dépenses des bénévoles **$1,029**

Dépenses totales
$6,733,485

Déficit total
-$144,615

*Pour plus d'informations ou une copie des états financiers audités, contactez **Nancy Chamberlain** à nancy.chamberlain@tbaycounselling.com ou (807) 684-1881

Nous *remercions* sincèrement nos bailleurs de fonds et nos donateurs

Thunder Bay Counselling tient à remercier ses bailleurs de fonds, ses donateurs et d'autres personnes du soutien financier continu qu'ils ont accordé à ses programmes et services en 2025–2026.

Ontario

- Ministère du Procureur général
- Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires
- Santé Ontario
- Solliciteur général

Ministère de la Justice Canada | Department of Justice Canada

Financé en partie par le Programme de partenariats pour le développement social du gouvernement du Canada | Canada

Centraide Thunder Bay

Ville de Thunder Bay — Supérieur par nature

Prospérité Canada — Centre de littératie financière

Dons et contributions spéciales

- Fondation Un dollar par jour
- Gateway Casinos - Comblez le fossé

Tél. 807 684 1880
Télécopieur 807 344 3782
Sans frais 1 888 204 2221
Sit Web tbaycounselling.com

Bureau principal
544, avenue Winnipeg
Thunder Bay (Ontario)
P7B 3S7

SUR RENDEZ-VOUS SEULEMENT

Insight On Roland
1204, rue Roland, unité D
Thunder Bay (Ontario)
P7B 5M4

Insight On Park
277, avenue Park
Thunder Bay (Ontario)
P7B 1C4