

Rapport d'activités

2020-2021

Mot de la présidente et directrice générale



«**Surfer sur les vagues** successives de cette pandémie hors du commun et garder la tête hors de l'eau, grâce au phare, avec le risque de frapper le mur de la côte», représente bien notre dernière année.



La force de la résilience !

En effet, l'équipe n'a fait qu'«un» pour s'adapter à des conditions très difficiles de respect des règles sanitaires pour offrir des services de qualité tout en évitant des éclosions, encourager les résidents à persévérer et à vaincre cette peur au ventre. La direction a vu à l'équilibre mental et physique en appuyant sans relâche l'équipe notamment par de la formation et du soutien. Le comité social qui a émergé de ce voyage a permis à tous et toutes de s'amuser et de rire malgré tout en organisant des activités thématiques. Merci ! Bref, ce fut une année d'innovation sur plusieurs plans. L'engagement de notre personnel fut pour nous une récompense incommensurable.

Le conseil d'administration a secondé l'équipe dans ce travail colossal en mettant à contribution son expertise et nous tenons à remercier tous ses membres pour leur contribution régulière à des décisions stratégiques en mouvance.

Bilan de nos objectifs

Propulsés par le leadership de notre nouvelle DG, nous avons grandement avancé dans notre objectif de visibilité externe à titre de ressource communautaire d'hébergement en dépendances incontournable à Laval pour nos partenaires et notre clientèle. La consolidation interne de nos services en une trajectoire claire et fluide a été ralentie mais en bonne voie de réalisation.

Enjeux de financement et de RH

Notre talon d'Achille, notre sous-financement récurrent depuis des années nous a nui dans l'attraction et la rétention du personnel en raison des conditions d'emplois non compétitives.

Du côté de l'hébergement, nous avons réussi à aller chercher des financements pour améliorer la qualité des chambres et des lieux communautaires ainsi que la mise à niveau du système informatique arrivé au point de rupture.



De nouveaux services adaptés aux besoins : notre phare !

Nous avons fait un travail colossal de recherche de nouveaux financements cette année. La pandémie n'arrête pas nos projets de développement de services, au contraire, car les besoins de la clientèle sont grandissants. Nous sommes à même de constater leur détresse psychologique accrue et l'augmentation très importante de la consommation et des surdoses.

C'est pourquoi, nous avons travaillé différents projets durant l'année notamment afin de rejoindre les mères et leurs enfants, poursuivre les services en post-cure de même que la refonte de notre programme de réinsertion sociale. Nous sommes confiants de pouvoir obtenir les fonds nécessaires pour poursuivre le développement de ces services.

Nous tenons à souligner également la participation de nos nombreux collaborateurs et partenaires ainsi que remercier très sincèrement le CISSS de Laval, les Services correctionnels du Canada, le Centre local d'emploi de Laval et la Caisse d'économie solidaire ainsi que tous nos partenaires communautaires pour leur confiance et leur apport essentiel à la réalisation de notre mission.

Nous sommes confiants de demeurer une ressource incontournable en « **santé mentale et dépendances** » grâce à notre vision de partenariat avec les organismes communautaires de Laval et le CISSS de Laval afin de soutenir la communauté.

C'est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons le rapport d'activités de Déclik Action pour 2020-2021.

Bonne lecture !

Gabrielle Champagne, CRHA
Directrice générale

Dominique Gagnon, CRHA
Présidente

Nos faits saillants

L'année de la pandémie... une année de défis

On se souviendra de l'année 2020-2021 comme l'année de la COVID-19 avec ses multiples aléas, ses règles sanitaires et le confinement. Mais pour Déclik Action se fut l'occasion d'être reconnu à sa juste valeur comme service essentiel à la communauté. Assurant depuis longtemps le continuum de services du CISSS de Laval sur le territoire, notre ressource d'hébergement en dépendances a continué ses opérations sans interruption de services. En anticipant et en appliquant les règles émises par les autorités sanitaires, nous avons poursuivi nos services d'hébergement pour les personnes aux prises avec des problèmes de dépendances. Notre équipe s'est affairée à faire appliquer les règles sanitaires et de distanciation à nos usagers malgré les insatisfactions, ce qui nous a valu plus de 365 jours sans éclosion dans notre milieu communautaire. Quelle fierté !

Nouvelle direction générale, nouvelle vision

L'arrivée de notre nouvelle directrice générale a permis à Déclik Action de positionner différemment l'organisme au sein de la région lavalloise.

D'abord, avec un plan d'action ambitieux, la recherche de financement juste et équitable pour assurer la pérennité des services, l'adaptation de nos services ainsi que la révision de nos processus organisationnels en vue d'améliorer notre fonctionnement et favoriser une meilleure cohésion d'équipe ont été au centre de nos préoccupations. Il va sans dire que de nombreux changements ont été mis de l'avant pour s'adapter à un nouveau contexte amenant ainsi parfois un nouveau dynamisme à toute l'équipe et d'autres fois, un essoufflement. Arrivée en pleine pandémie, c'était tout un défi à relever que de prendre la direction de notre organisation.

La Force de Déclik Action: notre équipe

Quelle année pour Déclik Action et son équipe! L'année 2020-2021 aura été l'année pour dire réellement que Déclik Action c'est la somme de deux pavillons mais 1 seule équipe ! Nous avons revu notre structure organisationnelle afin de faciliter la cohésion de nos pratiques d'intervention en mettant de l'avant une seule coordination clinique pour les 3 programmes de services. La pandémie aura forcé la coopération, la collaboration et le réel travail d'équipe au sein de nos 2 installations dans un moment hors du commun où se souder les coudes et ramer vers l'avant ensemble étaient la seule option.

Malgré les nombreuses embuches rencontrées en cours d'année, l'équipe de Déclik Action a agrémenté son quotidien avec le dynamisme et l'humour de notre comité social. Des défis mensuels, des activités ludiques, des petites attentions bien méritées, le comité social a soudé les liens plus que jamais.



BRAVO!!!

À toute l'équipe pour la rigueur et la constance avec laquelle ils ont fait face aux enjeux quotidiens de cette pandémie.

Portrait des services

Mais qui sommes-nous?

Déclic Action est un organisme communautaire et une ressource d'hébergement en dépendances.

Notre mission consiste à aider des personnes aux prises avec un problème de dépendance lié à l'alcool, à la drogue ou au jeu d'argent pathologique notamment en offrant aide, accompagnement et hébergement.

Pour se faire, les trois programmes de services sont :

- **Aide et soutien à la désintoxication :** séjour jusqu'à 15 jours
- **Thérapie :** séjour de 21 à 28 jours
- **Réinsertion sociale :** séjour jusqu'à 3 mois

De plus, nous offrons un programme complémentaire en cessation tabagique pour les résidents qui le souhaitent.

Toujours à l'affût des meilleures pratiques dans le domaine de la dépendance, Déclic Action utilise l'approche Minnesota. Celle-ci est appuyée par les outils de l'entretien motivationnel. Nos interventions visent à favoriser l'autonomisation des personnes en mettant le résident au centre de son développement et de sa démarche thérapeutique. Par l'accompagnement tout au long de sa démarche, les trois programmes offerts visent à aider la personne à reprendre du pouvoir sur sa vie en fonction des besoins individuels de chacun.

Un portrait de notre clientèle

Les personnes aux prises avec un problème de dépendances ont souvent mauvaise presse. Les préjugés les précèdent et rapidement, nous entendons dire que « vu qu'il est en âge adulte, il devrait prendre sa vie en main ». Le manque de compréhension, l'impuissance mais également les jugements et la peur, amènent les gens à apposer certaines de ces étiquettes et à ressentir moins d'empathie pour une clientèle marginalisée. Les problèmes de dépendances cachent bien au-delà de la consommation de drogue, alcool ou de jeux, une souffrance qui n'est pas arrivée du jour au lendemain.

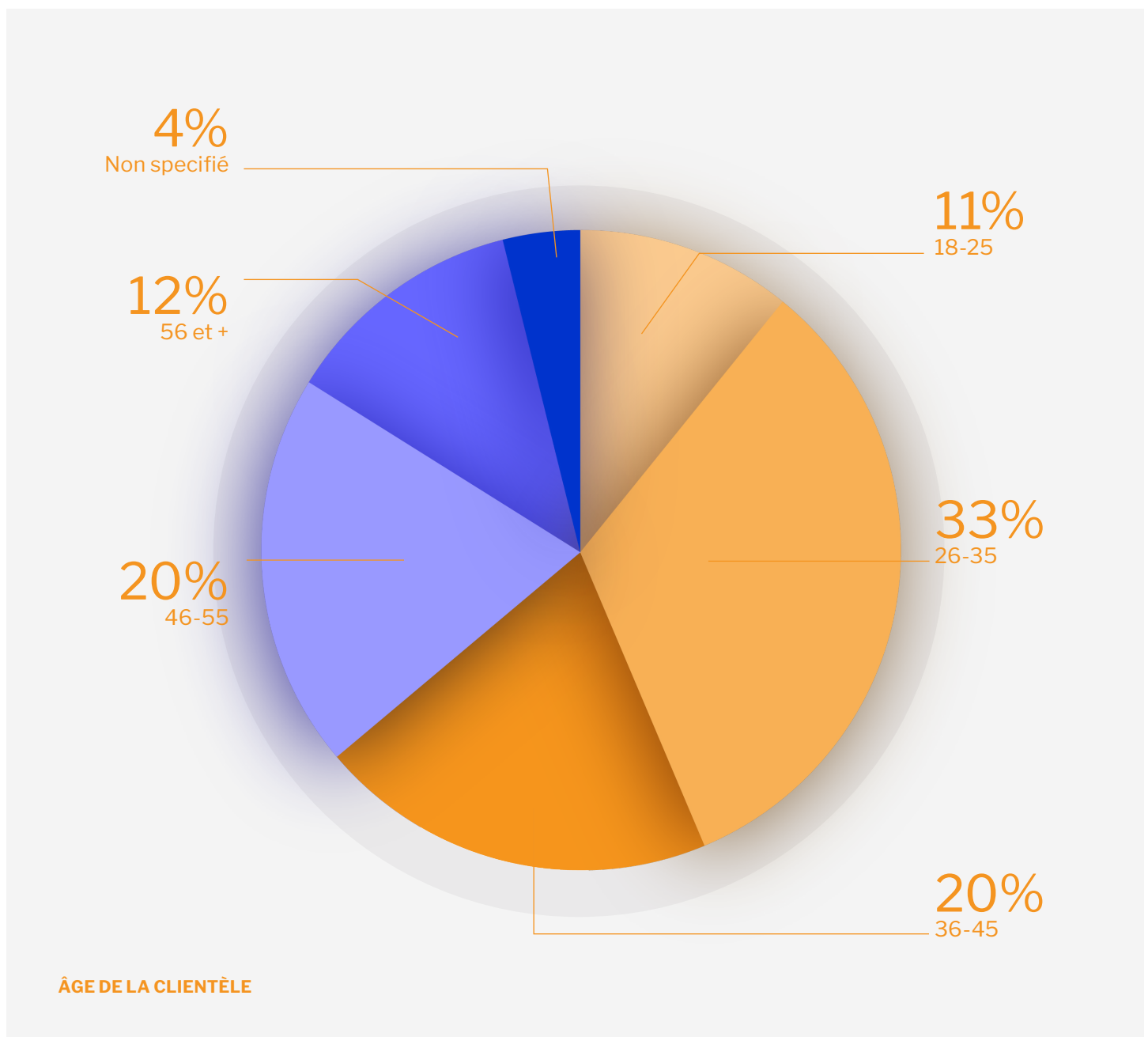
La plupart de nos résidents ont vécu plusieurs traumatismes dans leur vie et ce, autant leur vie adulte que lorsqu'ils étaient enfants. Que ce soit un vécu de violence familiale dans l'enfance, d'agression sexuelle, de violence conjugale, l'intimidation à l'école, des problèmes financiers et sociaux tels que la pauvreté le stress au travail et à la maison ou la pression sociale d'avoir du succès selon les normes sociales, les problèmes de dépendances cachent parfois d'autres problématiques concomitantes. D'ailleurs, plus de 75% de notre clientèle présente des problèmes de santé mentale et ont vécu l'une ou l'autre des problématiques ci-haut nommées.

Derrière le visage d'un homme alcoolique ou d'une mère accro aux jeux, se trouve aussi l'homme d'affaires qui réussit socialement et qui, pour faire baisser la pression, consommera une substance pour se détendre ou la femme dépendante aux jeux en ligne qui relâchent la pression familiale et financière en espérant gagner un gros lot. Les problèmes de dépendances non traités ont pour conséquence d'alourdir le vécu de la personne et l'amener dans un cycle autodestructeur.

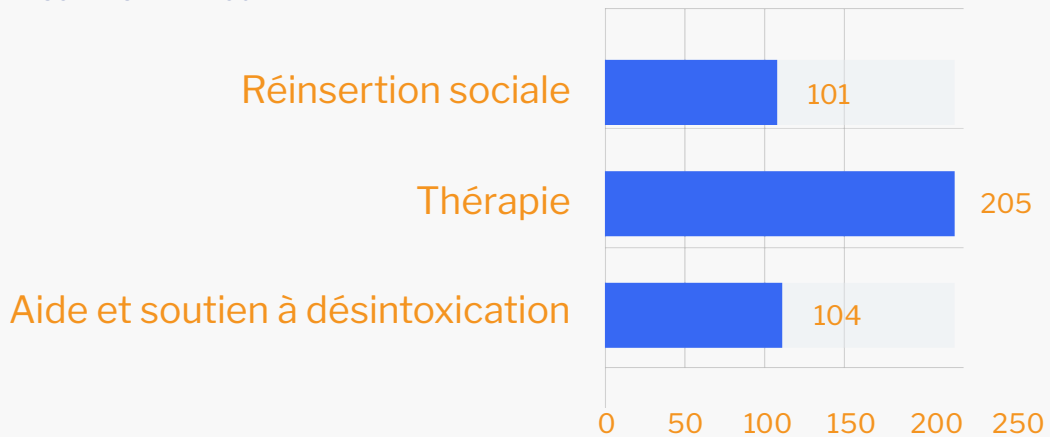
Mais qui sont nos usagers ?

Au cours de la dernière année, nous avons dû accepter uniquement 1 résident sur 2 par chambre en raison des mesures sanitaires. C'est pourquoi, nous n'avons accueilli que 414 personnes soit 258 personnes de moins que l'an passé. Encore cette année, nous remarquons que le nombre d'hommes (76%) est largement supérieur aux femmes (24%). Selon nous, de nombreux facteurs sont en cause et c'est pour cette raison que nous souhaitons adapter notre offre de services aux besoins spécifiques que vivent les femmes.

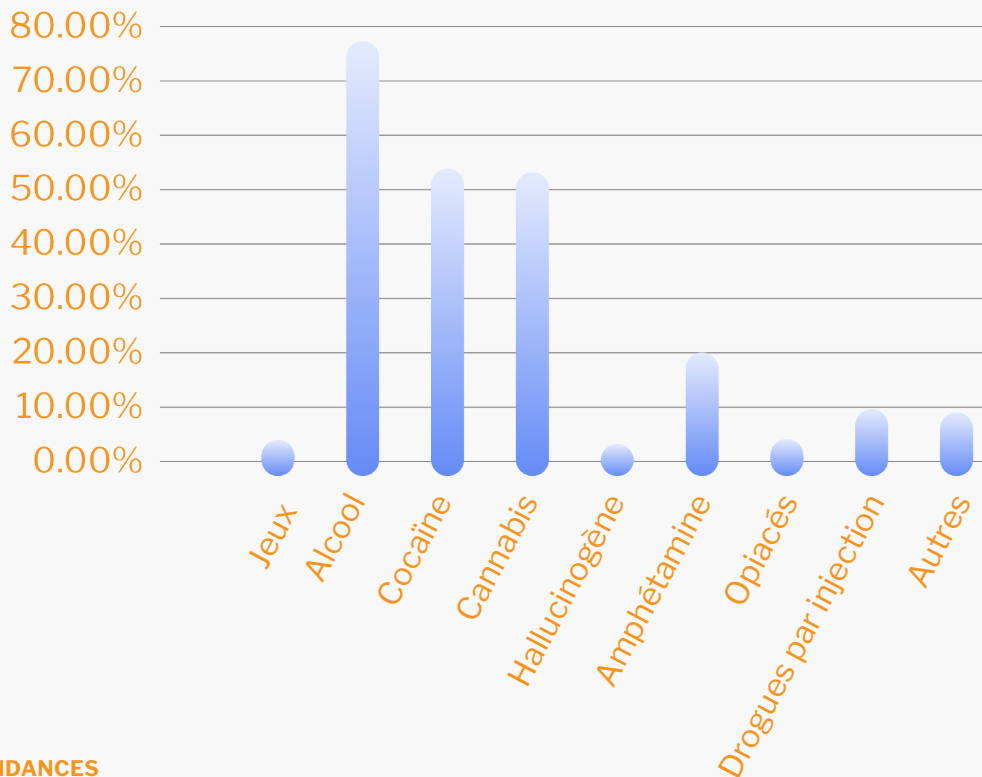
Parmi les personnes admises, 40 personnes ont bénéficié de 2 programmes de services alors que 18 autres ont bénéficié des 3 programmes de services offerts par l'organisme. Notons toutefois que la rechute fait partie du processus individuel de notre clientèle et donc elle est amenée à consulter nos programmes de services à quelques reprises, parfois de façon entrecoupée. Nous remarquons que les demandes d'aide pour la thérapie sont plus nombreuses mais, c'est principalement avec les programmes d'aide et soutien à la désintoxication de même que la réinsertion sociale (71%) que le taux d'occupation est le plus significatif.



NOMBRE DE PERSONNES PAR PROGRAMME



Avec la baisse de disponibilité des lits pour les mesures sanitaires, notre taux d'occupation s'est situé à 61,13% pour l'ensemble de nos trois programmes de services. C'est 8 042 nuitées qui ont été réalisées comparativement à 12 702 nuitées pour l'année 2019-2020. Le tiers des nuitées perdues en raison de la pandémie a occasionné une perte de revenus importante pour l'organisme principalement pour la sécurité du revenu.



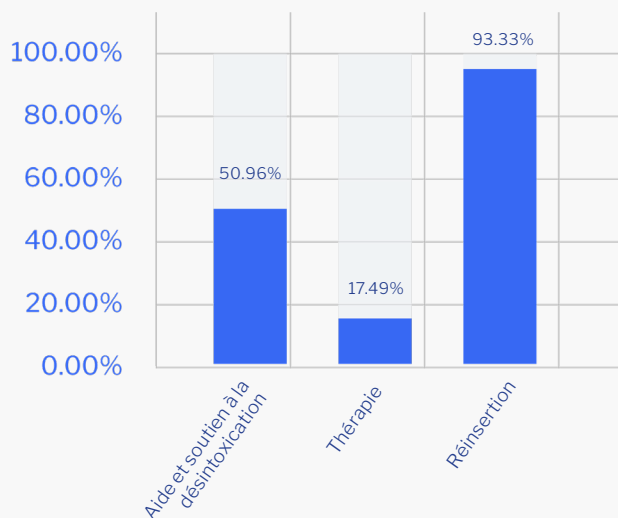
TYPE DE DÉPENDANCES

Sur l'ensemble des personnes aux prises avec des problèmes de dépendances, 76% avaient des problèmes reliés à plusieurs types de dépendances. 80% de la clientèle qui a utilisé nos services d'hébergement avaient des problèmes de dépendances à l'alcool, 58% à la cocaïne et 55% au cannabis.

La pandémie a mis en lumière la pauvreté et les personnes sans domicile fixe. Pour Déclic Action, c'est près 48% de la clientèle desservie qui était sans domicile fixe au moment de la demande de services. Presque la totalité d'entre eux ont bénéficié des services de réinsertion sociale leur permettant d'être hébergés et accompagnés dans leurs démarches. Certains séjours ont dû être prolongés compte tenu de la difficulté à trouver un logement abordable ou faire leurs démarches de réinsertion sociale (recherche d'emploi, retour aux études, etc.).

Cette année, 84 % de notre clientèle était issue du territoire lavallois et 8% de Montréal. Le fait que nous ayons dû réduire notre capacité d'hébergement afin de respecter les règles sanitaires nous ont amené à prioriser la clientèle lavalloise et à refuser plusieurs demandes de services. Une liste d'attente a même dû être mise en place par moment.

PERSONNES SANS DOMICILE FIXE

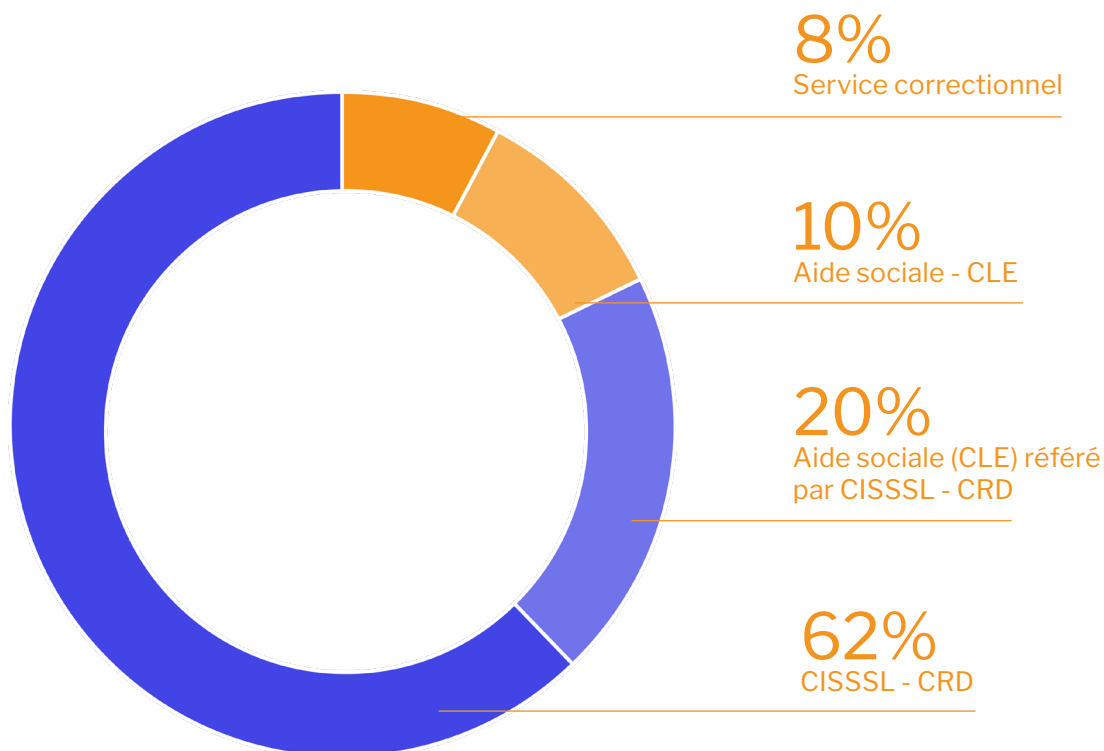


Programme de cessation tabagique

Lors de leur séjour au sein de Déclic Action, les résidents qui le souhaitent sont invités à participer à notre programme de cessation tabagique. Ce programme consiste à accompagner le résident dans sa démarche pour cesser de fumer notamment par l'évaluation et de son degré de dépendance à la nicotine, ses objectifs et notamment dans le traitement approprié.

Lors de la dernière année, une quinzaine de résidents ont participé à ce programme.

LES RÉFÉRENTS



Les problématiques de santé mentale en hausse

75% de nos résidents ont une problématique de santé mentale tel que trouble de personnalité limite, bipolarité, psychose, trouble anxieux, dépression, idées suicidaires. Les mesures sanitaires et de distanciation sociale ont accentué les problèmes de santé mentale pour nos résidents. Plusieurs d'entre eux ont montré des signes de détresse psychologique importants tel que l'anxiété, le stress, l'agressivité et les pensées suicidaires.

Nos projets porteurs !

Le projet **Renforcement de l'accompagnement et développement des compétences des résidents en réinsertion sociale** vise à accompagner les résidents dans leurs démarches de réinsertion sociale notamment par la recherche de revenu, d'emploi et de logement. Nous avons pu constater que la première vague de la pandémie a nuit grandement aux démarches de réinsertion sociale de notre clientèle. Les services gouvernementaux étant soit fermés, soit surchargés d'appels, nos résidents ont vu leurs démarches s'allonger et se complexifier. Certains séjours ont dû être prolongés au-delà de la période de 3 mois notamment dû à la difficulté de trouver un logement abordable.

Voici les résultats obtenus durant l'année :

- 7 résidents à risque imminent d'itinérance dans la gestion des dossiers d'aide-sociale ont bénéficié d'un revenu récurrent leur permettant d'améliorer leur situation financière.
- 12 résidents ont mis à jour leur dossier fiscal auprès des instances gouvernementales.
- 11 résidents à risque imminent d'itinérance ont été soutenus et accompagnés dans leurs démarches de résolution de problèmes judiciaires.
- 13 résidents ont effectué un retour en emploi.
- 10 résidents ont fait ou sont en voie de faire un retour aux études.
- 23 résidents à risque imminent d'itinérance lors de la sortie de l'établissement auront trouvé un logement répondant à leurs besoins, dans une habitation abordable, salubre et sécuritaire, améliorant ainsi leur stabilité résidentielle.
- 23 résidents ayant le syndrome des portes tournantes auront stabilisé leur situation améliorant ainsi leur succès au niveau du maintien des acquis.



Nos jardins communautaires

Grâce à la contribution financière du Service correctionnel du Canada, nous avons eu l'opportunité de mettre en place des jardins communautaires. L'équipe et les résidents ont été accompagnés par l'organisme « Enfant d'abord » dans la mise en place des bacs de jardin sur pied et la mise en terre des plants de légumes et fines herbes. Tout un défi de démarrage, mais, ô combien de beaux apprentissages. On sera prêt l'année prochaine!

Évaluation des services

Tout au long de leur séjour, les résidents sont invités à nous faire part de leurs commentaires et suggestions. Toutefois, lors de leur départ, nous leur remettons un formulaire d'évaluation afin d'obtenir leur degré de satisfaction des services reçus pendant leur séjour. Notons que nos formulaires ont été adaptés afin de répondre aux exigences de la certification des RHD. Les évaluations sont faites de façon anonyme et volontaire c'est pourquoi, nous avons reçu 73 formulaires pour l'année 2020-2021.

| ÉVALUATION DES SERVICES | Moins satisfait | Très satisfait | NSP* | Moyenne pondérée /5 |
|---|-----------------|----------------|------|---------------------|
| L'accueil à votre arrivée, informations relatives au programme | 10% | 90% | 0% | 4,0 |
| Respect de vos droits et du code d'éthique | 7% | 93% | 0% | 4,3 |
| Activités quotidiennes (distributions des médicaments, présence avec les résidents) ; | 16% | 82% | 1% | 4,3 |
| Rencontre individuelle | 5% | 93% | 1% | 4,3 |
| Rencontre de groupe | 15% | 82% | 3% | 3,2 |
| Surveillance de nuit | 8% | 90% | 1% | 4,3 |
| Cuisine | 5% | 93% | 1% | 4,0 |
| Administration (réception, transport, entretien, etc.) | 1% | 96% | 3% | 4,6 |
| Direction et coordination | 4% | 93% | 3% | 4,3 |
| Atteinte des objectifs du séjour (plan d'intervention) | 10% | 84% | 7% | 3,4 |
| Locaux de la ressource | 10% | 86% | 4% | 3,6 |
| Qualité et quantité de la nourriture offerte | 5% | 92% | 3% | 4,2 |
| Ambiance en général | 11% | 84% | 5% | 3,4 |
| Préparation au retour dans le milieu avec plan de suivi | 4% | 84% | 12% | 3,4 |
| Explication de la procédure interne des insatisfactions et le droit de porter plainte | 11% | 79% | 10% | 3,0 |

*NSP : ne sait pas / Information incomplète

Le taux de personnes satisfaites et très satisfaites est de 88% pour une moyenne pondérée de 3,8 sur une échelle allant d'insatisfaction (1) à très satisfait (5). Les résidents nous mentionnent que :

- Ils se sont sentis accueillis, sécurisés et respectés, malgré leurs conditions physiques ou leur état de santé mentale.
- Ils ont apprécié le professionnalisme, la disponibilité ainsi que le dévouement de la part de notre personnel à leur égard.
- L'entretien des lieux, le transport entre les deux pavillons ainsi que la surveillance de nuit sont très appréciés.
- Ils apprécient les relations d'aide directes avec leur intervenant que ce soit lors des rencontres individuelles ou dans l'élaboration des plans d'intervention.
- Le service alimentaire lors des repas ainsi que la quantité de nourriture offerte ont semblé combler les attentes de la grande majorité des résidents.
- Les résidents recommanderaient Déclic Action dans une proportion de 84% comme étant un organisme professionnel et chaleureux ayant une approche thérapeutique adaptée pour tous et chacun.

Rapport d'insatisfactions

Déclic Action a à cœur la satisfaction de sa clientèle c'est pourquoi, nous avons mis l'emphase cette année pour recueillir les commentaires, suggestions et insatisfactions de nos résidents. Dans un souci d'amélioration continue de nos services, mais également de façon à favoriser l'autonomisation mise en place en cours d'année auprès des résidents, leur prise en charge et leur implication dans le milieu de vie durant leur séjour. Du fait même que nous avons modifié notre approche face aux insatisfactions reçues. Une plainte a été faite auprès du commissaire aux plaintes, mais a été jugée non fondée.

Par conséquent, nous avons eu 19 insatisfactions car nous avons incité les résidents à s'exprimer et nous avons demandé aux intervenants de nous faire part des insatisfactions dans le seul but d'améliorer nos services.

Parmi les insatisfactions reçues, notons que les mesures sanitaires et les règles de distanciations sociales ont fait partie de la plupart des insatisfactions de même que les modifications que nous avons dû apporter à nos services pour respecter ces règles (la durée des ateliers, le nombre d'activités offertes pendant la journée et les fins de semaine, etc.). Plusieurs insatisfactions ont été mentionnées quant à la rigidité des règles de fonctionnement au sein du milieu de vie de même que la cohésion du personnel dans leur application.

En travaillant dans un milieu de vie où la souffrance humaine est au rendez-vous, en étant eux-mêmes en confinement

dans leur vie personnelle, isolés de leurs amis, familles et où les moyens de prendre soin d'eux n'étant plus disponibles, nos employés ont eu également des épisodes qui ont affectés leur santé mentale. Nous sommes à l'affût des impacts que la pandémie aura apportés pour l'équipe.

Afin d'améliorer cet aspect, un comité de travail a été mis en place avec les employés afin de revoir l'ensemble des règles de vie de façon à ce qu'ils favorisent davantage l'autonomisation des résidents. D'ailleurs, ces derniers seront consultés et impliqués dans le processus de révision des règlements du milieu de vie.

Quelques insatisfactions concernaient les aménagements de l'espace et le matériel à la disposition des résidents. Ces derniers souhaitent avoir davantage de matériel pour l'activité physique afin d'occuper leur temps libre selon les programmes. Les ressources financières de l'organisme ne permettent pas d'améliorer davantage le matériel et l'aménagement des espaces des résidents (chambres, mobiliers, matériels de conditionnement physique, etc.). Des demandes de subventions ont été demandées à cet effet, mais ont été non concluantes. Nous poursuivrons dans la prochaine année afin d'identifier des sources de financement pouvant répondre à ces besoins.

Gestion et administration de l'organisme

Beaucoup de travail a été accompli avec l'équipe cette année au niveau administratif afin d'améliorer nos processus de travail et les simplifier.

D'entrée de jeu, mentionnons que les sources de financement ont fait l'objet de nos plus grandes préoccupations c'est pourquoi, rapidement à l'été 2020, nous avons mis en place des rencontres en mode recherche de solutions avec notre principal bailleur de fonds, le CISSS de Laval. Nous avons tenu 7 rencontres qui ont mis en lumière le sous-financement de notre organisme d'hébergement, mais également les coûts réels de nos services. Les rencontres conjointes avec le CISSS de Laval et Déclic Action ont permis d'amorcer des discussions et de partager les enjeux que vit l'organisation et d'échanger sur les solutions possibles. À cet effet, la prochaine année sera marquée par une planification stratégique visant à redéfinir notre offre de services et la diversifier, bien évaluer leurs coûts et les autres sources de financement possibles.

Depuis plusieurs années, notre sous-financement a eu comme impact d'obliger les conseils d'administration à faire des choix difficiles tels que les gels de salaires et de conditions de travail et l'entretien minimal de nos installations de même que le développement de services à la population lavalloise. Force est de reconnaître qu'il est temps que l'organisme fasse connaître les besoins réels afin d'assurer sa pérennité.

Avancées dans la reconnaissance de notre organisme et développement de nouveaux services

Outre les nouvelles subventions disponibles en temps de pandémie, nous avons pu compter sur l'aide et le soutien de nombreux députés et ministres ainsi que différents partenaires tels que la ville de Laval et le CISSS de Laval.

Nous avons ainsi pu mettre en place le changement de notre parc informatique qui montrait des signes évidents de fragilité. De plus, nous avons obtenu un financement qui permettra d'offrir en 2021-2022 des services aux proches et à l'entourage de nos résidents.





Nouveaux services de soutien aux proches et aux résidents

En suivi aux services d'hébergement en thérapie, Déclic Action a longtemps offert des rencontres de groupe aux proches et à l'entourage de nos résidents. Ces rencontres, appelées anciennement les rencontres familiales, ont été suspendues avec l'arrivée de la pandémie tout comme les groupes de soutien des organismes de type Alcoolique Anonyme. Compte tenu du manque de financement de notre ressource d'hébergement, l'organisme n'avait plus la capacité de poursuivre cette offre de service sans un financement approprié. Nous avons donc eu l'appui et le soutien du CISSS de Laval afin de reprendre et bonifier ce service. C'est pourquoi, nous avons travaillé sur une nouvelle offre

de service auprès des proches et de l'entourage de nos résidents et ce, pour l'ensemble de nos trois programmes de services. Les services aux proches débiteront au début de la prochaine année.

D'autre part, nous avons saisi les opportunités de financement pour développer notre Projet de Carrefour mère-enfants. Ce projet vise à repérer et à offrir aux mères aux prises avec un problème de dépendances et autres problématiques concomitantes telles que la santé mentale et l'isolement social entre autres, ainsi qu'à leurs enfants (0-17 ans), des services d'accompagnement spécialisés. Nous souhaitons favoriser l'émergence d'un lieu convivial multiservices en partenariat avec les organismes du milieu sous forme d'un centre de jour. Nous avons déposé une demande de subvention avec les appuis de plusieurs partenaires emballés par le projet.

Ressources humaines

La mobilisation des ressources humaines a été au cœur du défi de l'organisme tout au long de l'année. Dû à un financement public inadéquat de l'organisme depuis de nombreuses années, Déclic Action accuse un retard très important dans les conditions de travail de ses employés. Comme l'organisme est soumis à des normes d'accréditation comme ceux du réseau de la santé et des services sociaux, les conditions salariales n'étant pas au rendez-vous, les défis du recrutement et de la rétention sont devenus imposants en ce temps de pandémie. L'organisme a donc dû faire face à un manque flagrant d'employés expérimentés, formés en dépendances ainsi qu'à un taux de roulement de personnel environnant les 20 %. La majorité des employés qui ont quitté l'organisation l'ont fait principalement pour des raisons salariales et vers le réseau public.

Sachant qu'un intervenant doit obtenir plusieurs formations requises par la certification en RHD pour assumer pleinement son rôle dans une ressource d'hébergement en dépendances, la formation peut prendre jusqu'à 1 an avant que l'employé puisse assumer pleinement ses fonctions. Les coûts du taux de roulement sont donc considérables et non négligeables compte tenu de la spécialité que requiert les compétences d'un intervenant au sein d'une ressource d'hébergement en dépendances comme la nôtre. Pour une personne qui quitte, le coût de roulement est évalué à 150% de son salaire.

C'est par l'opportunité d'octroyer des primes de risques que nous avons réussi à retenir certains employés tout au long de l'année. Par contre, nous anticipons le départ prématuré d'employés dès que le printemps mettra en vue les nombreux emplois en intervention disponibles dans le secteur public. La pénurie de main d'œuvre qualifiée en intervention, jumelée à des salaires non compétitifs met à risque la poursuite des opérations de l'organisation.



L'accompagnement et la formation du personnel

Déclic Action a mis sur le perfectionnement et le développement des compétences tout au long de l'année en mettant en place un plan de formation du personnel. L'équipe a bénéficié des formations suivantes :

- L'évaluation du risque suicidaire : 3 personnes
- L'estimation et la gestion du risque d'homicide : 1 personne
- La formation NID-EP : 4 personnes
- Le secourisme et le RCR : 9 personnes
- SIMDUT : 5 personnes
- MAPAQ : 4 personnes
- Passage de professionnel à gestionnaire : 1 personne
- Prévention et contrôles des infections (COVID) offert par le CISSS de Laval : 8 personnes
- Prévention des dépendances : 1 personne





Démarches de cohésion d'équipe et d'autonomisation

La vie d'équipe et de collaboration s'est approfondie au cours de l'année notamment par la création d'un comité de coordination (COCO) regroupant la directrice générale, les coordonnatrices cliniques et les chefs d'équipes. Des rencontres hebdomadaires du COCO ont eu lieu de façon à arrimer les pratiques et les processus au sein de l'organisation et développer davantage la cohésion d'équipe.

Grâce au soutien financier d'Emploi-Québec, l'équipe de Déclik Action a pu amorcer une démarche de cohésion d'équipe à l'aide d'une consultante externe. 3 rencontres de préparation ont été réalisées avec le comité de gestion et 3 rencontres de cohésion ont eu lieu en équipe avec les deux pavillons. Ces rencontres ont permis d'abord de faire connaissance, de mettre en commun certains processus et d'arrimer certaines pratiques dans le continuum de services.

Implantation d'un processus de supervision clinique et de rencontres d'équipes

Enfin, des rencontres d'équipe (plus de 15 rencontres) et des rencontres de supervisions cliniques dans chacun des pavillons (plus de 17 rencontres) ont été mises en place afin de permettre un lieu d'échanges et de co-développement. Soutenu par notre partenaire principal, le CISSS de Laval, nous avons eu l'opportunité d'être accompagné mensuellement par un de leur psychologue dans le cadre des supervisions cliniques. Un atout grandement apprécié de toute l'équipe.

Comités de travail

Différents comités de travail ont pris naissance en cours d'année. D'abord, le comité Prévention et contrôle des infections (PCI) a été mis en place afin d'implanter un plan de prévention de la COVID. Le comité social est venu agrémenter nos journées par diverses activités. Enfin, des comités de travail ponctuels ont également vu le jour notamment, le comité de révision des règles de vie. Tout au long de l'année, les employés ont été consultés et impliqués dans divers changements mis en place afin de favoriser un sentiment d'appartenance, d'engagement et d'autonomisation de tous.

Notre conseil d'administration

Déclic Action peut compter sur ses bénévoles les plus impliqués, soit son conseil d'administration. En début de pandémie et à la suite d'un changement de direction, l'organisme a pu compter sur les membres du CA et particulièrement sa présidente, Dominique Gagnon qui a assumé avec cœur, passion et engagement l'intérim de la direction générale. Elle a su relever avec brio la gestion de crise que tous ont connu en début de pandémie. Tout au long de l'année les enjeux étant nombreux, l'équipe a pu compter

sur la disponibilité et l'engagement des membres du CA qui ont à cœur la mission de Déclic Action. Le siège réservé pour un représentant des usagers a toutefois été difficile à combler. La pandémie ayant affecté la plupart de la communauté, ce siège est demeuré vacant malgré nos efforts. Nous comptons compléter notre équipe d'administrateurs sous peu.

Le conseil d'administration s'est rencontré à 7 reprises durant l'année. Un comité de travail sur la mission et les valeurs de l'organisme s'est réuni 1 fois afin d'échanger sur le libellé. Celui-ci sera revu lors de la planification stratégique l'an prochain.



Dominique Gagnon, CRHA
Présidente



Danièle Dulude
Vice-Présidente



Annie Couture-Desjardins, CPA
Trésorière



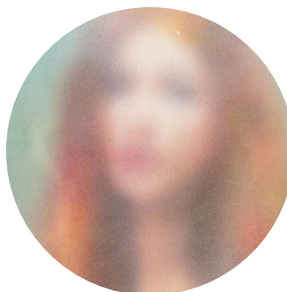
Denis Chabot
Secrétaire



Genevière Lefebvre
Administratrice



Éric Tadros, CPA, CA, CFE
Administrateur



Vacant
Administrateur de la communauté

Notre implication dans la collectivité

Plus que jamais, Déclik Action s'est impliqué au sein de sa collectivité notamment en participant à diverses tables de concertation et comités et ce, tant au niveau local, régional que provincial. En favorisant l'implication démocratique au sein de l'organisation, la direction générale et l'équipe de travail se sont partagées bon nombre de ces rencontres.

En voici un bref aperçu :

- Regroupement des ressources et des intervenants en itinérance (Roiiil)
- La directrice générale est administratrice sur le conseil d'administration : 7 rencontres
- Rencontres de membres et assemblée générale : 2 rencontres
- Rencontres du comité RH : 3 rencontres
- Association Québécoises des centres d'interventions en dépendance (AQCID) : 4 rencontres de mars à juin en lien avec la COVID
- Comité aviseur sous-financement de l'AQCID : 1 rencontre
- Réseau solidarité itinérance du Québec (RSIQ) : 1 rencontre
- Association des intervenants en dépendances du Québec (AIDQ) : 1 rencontre
- Comité de gestion du projet Cannabis et prévention jeunesse : 3 rencontres
- Comité intersectoriel en prévention jeunesse : 2 rencontres
- Comité de travail sur la prévention de la santé mentale positive et de la dépendance chez les jeunes : 4 rencontres
- Rencontres partenariales avec la ville de Laval en lien avec la PRDS : 3 rencontres
- Comité aire ouverte : 2 rencontres
- Comité Marie-Marguerite : 3 rencontres
- Table de concertation des femmes de Laval : 1 rencontre
- Comité SRA : 12 rencontres sur le comité d'évaluation et 1 rencontre du comité de suivi
- Comité santé des hommes : 4 rencontres
- Corporation de développement communautaire : 2 rencontres

« Cette année, **Déclic Action** a activement participé au **Projet de Stabilité Résidentielle avec Accompagnement**. Ce projet concerté de 10 organismes lavallois vise à offrir l'opportunité à des personnes vivant en situation d'itinérance d'avoir accès à un logement répondant à leurs besoins. Notre projet bénéficie du soutien de plusieurs partenaires institutionnels ou communautaires. Depuis son déploiement, le projet a permis à plus de 200 personnes de s'installer et de se maintenir en logement à Laval »

- Comité SRA

« Les partenaires issus du comité de gestion du **Projet Cannabis** (ALPABEM, Centre de bénévolat et moisson Laval, CISSS de Laval, Déclic Action, MAJL, MQF – local ado, Oasis-Sphère, TRÎL) se sont rencontrés à neuf (9) reprises afin de soutenir la coordination dans l'arrimage des ressources entourant les trois projets concertés en jeunesse dont l'ALPABEM est fiduciaire-opérateur (As-tu mon numéro? Mon ado au secondaire, Projet Cannabis). Grâce aux efforts déployés, c'est toute la communauté qui a pu bénéficier de la synergie de ces programmes (5 906 personnes rejointes). Une réflexion a été entamée afin de rattacher les trois projets sous une vision globale visant le bien-être des jeunes. De plus, les partenaires du comité de gestion se sont également impliqués sur un nouveau projet en prévention des dépendances et en promotion de la santé mentale positive chez les jeunes pilotés par la Direction de santé publique du CISSS de Laval »

Et maintenant, nos perspectives 2021-2022

La prochaine année sera une année charnière pour Déclic Action. La pérennité de l'organisation et des services est fragile. Malgré une année où les besoins en dépendances, et particulièrement en réinsertion sociale, ont été très grands, nous constatons une baisse de références inexplicée. Le sous-financement ne nous permet pas d'accueillir des gens dans le besoin sans qu'un bailleur de fonds finance les coûts associés à l'ensemble des services d'interventions et d'hébergement.

Pour identifier toutes les solutions possibles, Déclic Action entamera, dès le début de la prochaine année, une planification stratégique en mobilisant l'ensemble de ses partenaires. Une révision approfondie de l'organisation est envisagée tant au niveau organisationnel (structurel), opérationnel que financier.

D'autre part, l'attraction et la rétention du personnel est au cœur de nos enjeux c'est pourquoi, nous envisageons revoir nos processus de recrutement et nos conditions de travail pour attirer et conserver nos talents.

Différents projets seront au centre de notre développement notamment la mise en place du service aux proches et à l'entourage des personnes aux prises avec un problème de dépendances et le projet « de la dépendance à l'autonomie ». Ce dernier, financé par le programme Vers un chez soi, vise à accompagner et soutenir les résidents dans leurs démarches de réinsertion sociale tout en favorisant de saines habitudes de vie. Enfin, nous poursuivons nos démarches afin d'offrir un service adapté aux mères présentant des problèmes de dépendances et leurs enfants sous la forme d'un centre de jour. Nous poursuivons le développement de partenariat avec nos partenaires communautaires et du réseau de la santé afin que ce service puisse voir le jour sous peu.

Conclusions

En terminant, le bilan des activités 2020-2021 met clairement en lumière un mouvement dynamique et une volonté affirmée d'améliorer en continu nos services chez Déclic

Action. Ce mouvement a bien évidemment été freiné en partie en raison de la pandémie et des exigences sanitaires indispensables que nous avons dû mettre en place. Toutefois, la motivation à poursuivre nos efforts et, même à aller encore plus loin est imprégnée de façon indéniable, et ce, tant chez nos gestionnaires, les membres du personnel que chez tous les membres du conseil d'administration.

Au cours de 2020-2021, nous avons avancé considérablement afin de mieux arrimer nos trois grands programmes. Ces efforts ont permis une consolidation des services de sorte que nous avons maintenant à l'interne un continuum beaucoup plus fluide et mieux adapté à la réalité et aux besoins de notre clientèle. Nous savons que celle-ci s'y retrouve beaucoup mieux et peut maintenant passer d'un programme à l'autre tout en restant centrée sur la démarche de rétablissement de chacun sans avoir le sentiment de revenir à un point de départ! Il s'agit d'une avancée des plus importantes! Par ce travail colossal, Déclic Action, a notamment fait la démonstration qu'il est en mesure d'offrir des services d'accompagnement et d'hébergement aux personnes aux prises avec une ou des dépendances et, que cette mission est plus importante que jamais!

Toutefois, Déclic Action est à la croisée des chemins! En effet, tout en continuant à moderniser et à professionnaliser tous nos processus tant cliniques qu'administratifs, la prochaine année sera clairement sous le signe de la transformation! Depuis les derniers mois, Déclic Action se positionne comme un partenaire engagé et à l'écoute des besoins des clientèles vulnérables dans la région de Laval. Nous nous définissons plus que jamais comme étant un partenaire à l'affût des opportunités d'arrimages avec les organismes de la région dont la mission est totalement complémentaire à la nôtre! L'année 2022 sera résolument sous le signe des alliances où la contribution de Déclic Action avec d'autres partenaires de la région permettra d'améliorer la fluidité et la complémentarité des services à offrir à nos clientèles vulnérables, que celles-ci soient des hommes, des femmes, mais qui tous présentent des besoins non seulement en dépendance, mais aussi en santé mentale, violence conjugale, précarité sociale et familiale, pauvreté, isolement social et autres! Déclic Action veut résolument s'engager dans un tel mouvement pour les prochaines années et y jouer un rôle actif! Contribuer à la mise en place à Laval d'un continuum de services pour une clientèle qui a de multiples besoins, voilà ce qui nous motive pour l'avenir!

Remerciements

Nous tenons à souligner tout le travail de concertation et collaboration qui s'est amorcé ou poursuivi au cours de l'année. Merci à tous nos partenaires.

LE CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE LAVAL (CRD DE LAVAL)

L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES
D'INTERVENTION EN DÉPENDANCE (AQCID)

LE RÉSEAU DES ORGANISMES ET DES INTERVENANTS EN ITINÉRENCE
DE LAVAL (ROIIL) ET L'ENSEMBLE DE SES MEMBRES

LA TABLE DE CONCERTATION DES FEMMES DE LAVAL
(TCLCF) ET L'ENSEMBLE DE SES MEMBRES

MOISSON LAVAL

ENFANT D'ABORD

LA CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE DE LAVAL (CDC)

PROJET INTERSECTORIEL AVEC LA SANTÉ PUBLIQUE DE
LAVAL POUR LA PRÉVENTION DE LA SANTÉ MENTALE
ET DE LA DÉPENDANCE AUPRÈS DES JEUNES

FÉDÉRATION DES OSBL D'HABITATION (FOH3L)

PROJET CANNABIS

COMITÉ SRA

LA VILLE DE LAVAL PAR L'INTERMÉDIAIRE DE DIFFÉRENTES
CONCERTATIONS EN LIEN AVEC LA POLITIQUE RÉGIONALE
DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE LAVAL (PRDS)

L'ÎLOT, CENTRE DE CRISE

**Un Merci spécial à nos bailleurs de fonds et donateurs
qui ont permis de soutenir la mission de Déclic Action.**

LE CISSS DE LAVAL

LA VILLE DE LAVAL

SERVICE CORRECTIONNEL CANADA

EMPLOI QUÉBEC

SERVICE CANADA, CARRIÈRES ÉTÉ

CAISSE SOLIDAIRE

Avec le soutien de M. Christopher Skeete, député de Sainte-Rose, et de son équipe, nous avons pu obtenir des fonds nous permettant de poursuivre nos activités et de contribuer au changement de notre parc informatique. Nous tenons à souligner le temps, l'accompagnement et le soutien que l'équipe de M. Skeete a apporté à notre organisation dans cette année.

M. FRANÇOIS LEGAULT, PREMIER MINISTRE

M. CHRISTIAN DUBÉ, MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

M. LIONEL CARMANT, MINISTRE DÉLÉGUÉ À LA
SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX

M. JEAN BOULET, MINISTRE DU TRAVAIL, DE
L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

M. ÉRIC GIRARD, MINISTRE DES FINANCES

M. ÉRIC CAIRE, MINISTRE DÉLÉGUÉ À LA TRANSFORMATION
NUMÉRIQUE GOUVERNEMENTALE

M. BENOIT CHARRETTE, MINISTRE RESPONSABLE DE LA RÉGION DE LAVAL

M. CHRISTOPHER SKEETE, DÉPUTÉ DE SAINTE-ROSE

M. GUY OUELLETTE, DÉPUTÉ DE CHOMEDEY

MME MONIQUE SAUVÉ, DÉPUTÉE DE FABRE

M. JEAN ROUSSELLE, DÉPUTÉ DE VIMONT

MME FRANCINE CHARBONNEAU, DÉPUTÉE DE MILLE-ÎLES

M. SAUL PAULO, DÉPUTÉ DE LAVAL-DES-RAPIDES

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval

Québec 



Employment and Social
Development Emploi et Développement
social

Canada 

Emploi
et Solidarité sociale

Québec 



Correctional Service
Canada Service correctionnel
Canada

Canada 

CAISSE.
 D'ÉCONOMIE.
SOLIDAIRE.