

## PRINTEMPS 2022



Qu'est-ce que la  
pleine conscience

3



Quelque chose  
de plus

5



La pratique de l'art  
en pleine conscience

6



La première étape  
est la déception

9

## Comment le soutien par les pairs a SAUVÉ MA VIE: DEUX FOIS



Kathleen Conibear avec sa femme, Agne et leur chien Pickles.

*par Kathleen Conibear*

En 2016, mon épouse a eu un épisode psychotique prolongé et violent. Alors que j'essayais de nous empêcher d'être expulsées de notre domicile, je luttais contre des pensées suicidaires. Après avoir survécu à mes tentatives de mettre fin à ma douleur et à mon chagrin, j'ai décidé que quelque chose devait changer. J'ai décidé que je devais vivre, mais que je devais trouver de meilleures façons de le faire. J'avais participé aux activités sociales de l'organisme Psychiatric Survivors of Ottawa (PSO) de façon intermittente pendant quelques années, et j'y avais

appris que l'organisme avait un programme de soutien par les pairs pour les familles. Je m'y suis donc inscrite.

Le soutien par les pairs est comme une thérapie de groupe, sauf que le groupe n'est pas dirigé par un professionnel, mais par un collègue. Les séances sont animées par des personnes qui sont comme les participants, c'est-à-dire des gens qui ont vécu des expériences similaires.

Le soutien familial par les pairs m'a aidée à traverser cette crise et a soulagé suffisamment de mon

*...suite à la page 2*

## Soutien par les paires suite...

désespoir pour que je commence à façonner une nouvelle vision de ma vie. Je voulais aider les autres à surmonter des crises similaires pour qu'ils n'aient pas à y faire face seuls. Bien sûr, à ce moment-là, je ne savais pas comment j'allais m'y prendre.

En me familiarisant avec les activités de PSO, j'ai appris que l'organisme proposait une formation gratuite sur l'animation de groupes de soutien par les paires. J'ai pensé que cela pourrait être la première étape pour bâtir un avenir où je pourrais aider les gens, alors je m'y suis inscrite.

Le cours a été utile à bien des égards. Les compétences d'écoute, de communication et de soutien que j'ai acquises ont fait de moi une meilleure conjointe. J'ai davantage confiance en moi lorsque je défends mes intérêts et ceux des autres. Je me suis sentie moins impuissante et moins seule face à ma dépression, et j'ai de nouveau un but dans la vie.

## Sauvée à nouveau...

En 2019, j'ai découvert que j'avais des polypes dans le côlon. Après quatre coloscopies pour les enlever, on a déterminé que j'avais un cancer du côlon et que je devais subir une résection intestinale. Je sentais que lutter contre le cancer allait être difficile, et je ne voulais pas le faire seule. J'ai contacté PSO et demandé un soutien individuel par les paires pour m'aider. De nombreux professionnels de la santé m'ont dit que mon rétablissement rapide après l'opération était remarquable. J'attribue ce rétablissement au soutien par les paires exceptionnel dont j'ai bénéficié et qui m'a aidée à naviguer dans une mer agitée de dangers émotionnels sans faire naufrage.

Sans le soutien par les paires, je ne sais pas si j'aurais survécu à cette année extrêmement difficile de COVID-19, et encore moins si je me serais épanouie comme je l'ai fait. En septembre 2019, mon épouse a eu un autre épisode psychotique. Dans leurs efforts pour l'aider, les psychiatres ont essayé un nouveau médicament, mais cela a entraîné une réaction indésirable. En

conséquence, ma bien-aimée a failli mourir et s'est retrouvée dans un état catatonique pendant un certain temps. Pendant ces jours si sombres, je ne pouvais pas être à son chevet à cause des restrictions liées à la COVID-19. Je ne sais pas comment j'aurais évité de retomber dans une profonde dépression si je n'avais pas été en contact avec les nombreux pairs sur lesquels je me suis appuyée pendant cette période. J'ai participé à plusieurs groupes par semaine, et cela m'a aidée à passer au travers et à éviter les pensées suicidaires.

Les différents états émotionnels que j'ai connus en 2016 et en 2019 étaient comme le jour et la nuit. Je n'ai jamais été suicidaire en 2019 comme je l'avais été en 2016, je ne me suis jamais sentie seule. Lorsque mon humeur s'assombrissait, j'étais capable de me raisonner. La plus grande différence entre ces deux années a été mon recours au soutien par les paires.

P.S. Mon épouse et moi sommes toujours ensemble et amoureuses après 27 ans. Nous sommes toutes deux en bonne santé et en sécurité à la maison.

## LA DIVERSITÉ DES PRESTATIONS EST ESSENTIELLE

Il a été important pour moi d'avoir toute une gamme d'expériences de soutien par les paires. Le soutien familial par les paires que j'ai reçu en 2016 auprès de PSO était un bon point d'entrée. C'était un grand groupe, donc quand je n'avais pas le courage de parler, je n'avais pas besoin de dire quoi que ce soit, je pouvais simplement écouter.

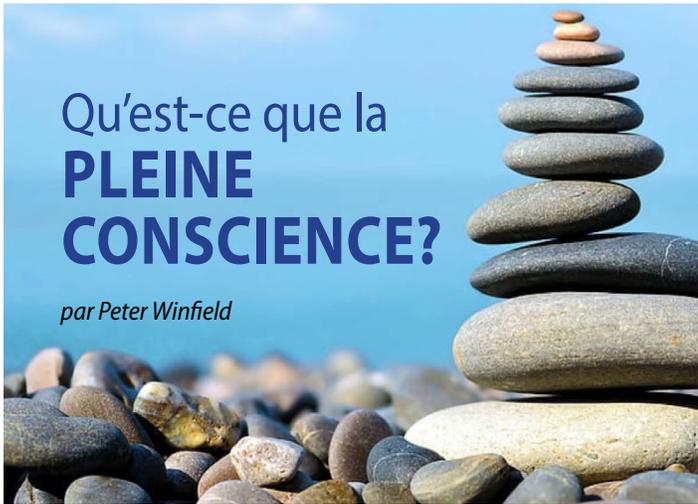
Plus tard, en 2019, comme j'étais plus à l'aise avec le fait d'avoir besoin d'aide, j'ai demandé un soutien individuel par les paires à PSO, ce qui m'a permis de tenir bon pendant les moments difficiles à venir. Toutefois, les groupes plus petits et plus intimes de l'organisme MDO (Mood Disorders Ottawa) et du Royal (Groupe de santé mentale pour les femmes) m'ont permis de grandir.

Les groupes de soutien par les paires ressemblent à une communauté. J'ai vu des visages familiers qui, encore et encore, m'ont soutenue même si j'exprimais les mêmes inquiétudes jour après jour. Ces personnes ont écouté le drame de ce qui nous arrivait, à mon épouse et à moi, instant après instant. De plus, lorsque mon épouse et moi nous sommes rétablies, nous avons été célébrées par mes paires.

L'organisme MDO a été le lieu où j'ai mis en pratique les compétences de soutien par les paires que j'avais depuis des années, mais que je n'avais pas la confiance nécessaire pour utiliser. Je suis actuellement une animatrice de groupes de soutien par les paires pour MDO, j'ai co-animé un programme de rétablissement de MDO et j'en ai

créé un autre en collaboration. En fait, le soutien par les paires m'a peut-être sauvée une troisième fois, car je vis maintenant la vie que j'avais envisagée.

L'héritage que je laisserai à l'avenir post-pandémique n'est pas le fardeau redoutable de l'anxiété sociale, mais un empressement enthousiaste à étreindre, remercier et célébrer les nombreuses autres personnes qui ont été mes paires et qui ont fini par représenter tant pour moi. Je me permets de paraphraser La Douzième nuit de Shakespeare : « Merci, merci, je vous suis éternellement reconnaissante », sauf que les mots ne suffisent pas à exprimer tout ce que je ressens à propos des bienfaits du soutien par les paires.



# Qu'est-ce que la **PLEINE CONSCIENCE?**

par Peter Winfield

Peut-être avez-vous déjà entendu parler de la pleine conscience, peut-être avez-vous même essayé de la pratiquer. Mais vous n'êtes peut-être pas sûr que cela vous convienne ou fonctionne.

La pratique m'a appris que la pleine conscience est loin d'être aussi simple qu'elle le semble. Elle est compliquée par des perceptions erronées de ce qu'elle est et de ce qu'elle est censée faire. Mais surtout, j'ai appris que cela fonctionne, j'ai appris à pratiquer la pleine conscience et je ne peux pas imaginer guérir sans elle.

L'idée fausse la plus courante est que vous êtes censé vider votre esprit de toutes vos pensées. Non seulement ce n'est pas comme cela que ça fonctionne, mais il est en fait impossible d'arrêter de penser et le fait d'essayer de le faire entraînera beaucoup de frustration. La pensée est le processus naturel dans lequel votre cerveau a évolué. La clé n'est pas d'arrêter de penser, mais plutôt de remarquer vos pensées et de remarquer quand vous vous engagez dans une pensée. L'un des aspects essentiels de la pratique de la pleine conscience est d'observer une pensée et d'éviter de s'y engager, et lorsque vous le faites, ce qui est normal et se produira, de prendre conscience que vous avez été absorbé par une pensée et de revenir à la pratique de la pleine conscience.

Alors, comment faire? Il est normal de penser, ce n'est pas quelque chose qu'on peut arrêter. Le processus de réflexion peut également être nuisible lorsqu'il se transforme en ruminations ou en pensées autoréférentielles excessives (lorsque toutes vos pensées vous concernent, lorsque vous pensez que tout revient à vous ou vous appartient).

La pleine conscience est à la fois une pratique et un état que nous visons à pratiquer, où nous concentrons notre attention et notre conscience et, ce faisant, nous trouvons une réserve de calme et de conscience paisible que nous avons tous naturellement en nous.

Voici une courte pratique que vous pouvez essayer par vous-même. La première chose à considérer est l'état d'esprit que vous souhaitez cultiver pour toute pratique de pleine conscience ou de méditation. Le Dr Daniel Siegel nous propose un acronyme pour nous aider : **COAL**.

Le **C** signifie curiosité, ce qui nous rappelle qu'il faut être curieux et ne porter aucun jugement.

Le **O** fait référence à l'ouverture, c'est-à-dire la volonté de vivre ce qui se passe comme étant simplement la vérité, sans porter de jugement.

Le **A** désigne l'acceptation : reconnaître la réalité d'une situation afin de pouvoir prendre les mesures appropriées.

Le **L** nous rappelle que l'amour (love) est important et qu'il faut être bienveillant, compatissant et empathique envers les autres et soi-même.

La pratique de pleine conscience suivante est simple à réaliser et vous permettra de détendre votre poitrine, vos bras, vos jambes et votre esprit.

Commencez par trouver un endroit calme et confortable où vous ne serez pas interrompu, bien qu'avec de la pratique, vous serez capable de le faire n'importe où et n'importe quand.

- 1. Préparation.** Il est très difficile pour la plupart des gens de se lancer directement dans une pratique de pleine conscience. Il faut d'abord se préparer, et une excellente façon de le faire est de prendre trois à cinq respirations profondes et lentes, les yeux fermés ou baissés, sans se concentrer sur la sensation de l'inspiration et de l'expiration. Vous pourriez commencer à remarquer un début de relaxation.
- 2. Poitrine.** Lorsque vous êtes prêt, continuez à respirer de manière détendue, lentement et profondément, en veillant à respirer dans votre ventre. Portez maintenant votre attention sur la zone de votre poitrine et notez toute sensation à cet endroit. Peut-être remarquez-vous une sensation d'oppression. Dans ce cas, continuez de respirer doucement, en portant votre attention sur cette zone. Prenez trois à cinq respirations, ou plus si vous en avez envie.
- 3. Bras.** Portez maintenant votre attention sur vos bras. On peut souvent ressentir des tensions à cet endroit, et les mains ou les avant-bras peuvent être crispés. Encore une fois, respirez en vous concentrant sur les sensations que vous remarquez à cet endroit. Vous verrez que vos bras commenceront à se détendre.

...suite à la page 4

## La pleine conscience suite...

- 4. Jambes.** Portez maintenant votre attention sur vos jambes. Prenez trois à cinq respirations lentes et notez les sensations dans vos jambes, remarquez vraiment ce que vous ressentez à l'intérieur et à l'extérieur de vos jambes, de vos orteils à vos genoux et à vos hanches, et tout ce qui se trouve entre les deux.
- 5. Esprit.** Enfin, portez votre attention sur votre esprit. Rappelez-vous qu'il n'y a pas besoin de faire quoi que ce soit, ne portez pas de jugement, remarquez simplement vos pensées et vos sentiments comme quelque chose que vous pouvez choisir de faire ou d'observer et de laisser passer dans votre champ de conscience.
- 6.** Lorsque vous terminez, remarquez comment vous vous sentez, prenez votre temps pour faire perdurer ce sentiment de calme.

Peter Winfield est vice-président du Conseil consultatif des clients. Il est un ancien client de la clinique pour TSO et a suivi une formation sur la pleine conscience et la compassion au Centre for Mindfulness Studies, au Compassion Institute, à l'Université de Toronto et à la Foundation for Developing Compassion and Wisdom.

# EngageCaregivers.ca

En 2020, le Royal a lancé son nouveau cadre stratégique : Travailler ensemble pour l'accès, l'espoir et de nouvelles possibilités. Cette stratégie, élaborée en partenariat avec les clients et les aidants, est à l'origine d'une transformation du Royal, qui commence par un engagement plus profond et plus significatif avec les clients et leurs proches. C'est avec ce cadre stratégique en tête que le Royal a le plaisir de partager le rapport intitulé « Élaboration d'un cadre pour favoriser l'engagement significatif des aidants naturels dans les domaines de la santé mentale et de la santé liée à la consommation de substances : résultats de l'enquête et processus de recherche ». Cette étude de recherche dirigée par Cynthia Clark, membre de longue date du Conseil consultatif des familles du Royal, s'appuie sur un solide corpus de recherches sur l'engagement des aidants conseillers et va plus loin en fournissant aux organismes de santé une nouvelle série de ressources qui favorisent une intégration et une autonomisation plus significatives des aidants conseillers. Les ressources sont

disponibles sur [EngageCaregivers.ca](https://www.engagecaregivers.ca) (en anglais seulement), un nouveau site Web qui offre des modèles et des outils tels que des plans de travail, des guides de préparation de demandes de poste et d'entrevue, des listes de contrôle pour l'orientation des aidants conseillers, des guides pour faciliter le partage de l'expérience vécue des aidants, ainsi que des conseils pour leur maintien en poste.

Le rapport de l'étude s'appuie sur les solides études de recherche qui existent déjà sur l'engagement des aidants conseillers. Plus précisément, l'étude a révélé que les aidants veulent être entendus et respectés, et souhaitent que leur contribution se traduise par une amélioration des expériences des personnes recevant des soins. Bien que les aidants interrogés aient montré un vif intérêt à s'engager auprès des fournisseurs de soins de leur proche, ils ont indiqué que leurs exigences professionnelles, familiales ou en matière de bénévolat, ainsi que la forte stigmatisation associée à la maladie mentale, constituaient des obstacles à un engagement plus profond de

leur part. L'étude a également permis de mettre en évidence le besoin de moderniser et d'augmenter les activités de recrutement et d'intégration des conseillers, ainsi que l'allocation des ressources, afin de s'assurer que les organisations positionnent ce groupe vital de façon à ce qu'il puisse avoir une plus grande incidence. Toutes ces perspectives et bien d'autres encore sont disponibles sur le site [EngageCaregivers.ca](https://www.engagecaregivers.ca).

Le projet a été financé par les Instituts de recherche en santé du Canada dans le cadre de la Stratégie de recherche axée sur les clients, qui vise à mobiliser les clients, les chercheurs et les parties prenantes, ainsi qu'à répondre à des questions importantes concernant les soins aux clients et à améliorer la santé et les systèmes de soins de santé. Un financement supplémentaire a été fourni par la Fondation de santé mentale Royal Ottawa, avec le soutien de l'Institut de recherche en santé mentale de l'Université d'Ottawa au Royal.

## Amélioration des soins. Engagement significatif.



Votre organisation  
fait-elle participer les  
aidants conseillers de  
façon significative?

Comment le  
savez-vous?



Offrez-vous une orientation aux nouveaux  
aidants conseillers?



Leur offrez-vous une formation continue?



Pratiquez-vous la conception en collaboration  
avec les aidants conseillers de manière  
constante?



Vos aidants conseillers ont-ils la possibilité  
d'influencer les décisions?



Faites-vous preuve d'intention dans vos  
activités de recrutement?

97 %

des aidants et des fournisseurs  
de services croient que  
l'orientation est essentielle  
à la réussite des aidants  
conseillers.

53 %

des aidants conseillers  
ont déclaré avoir reçu une  
orientation de la part de  
l'organisation où ils travaillent.

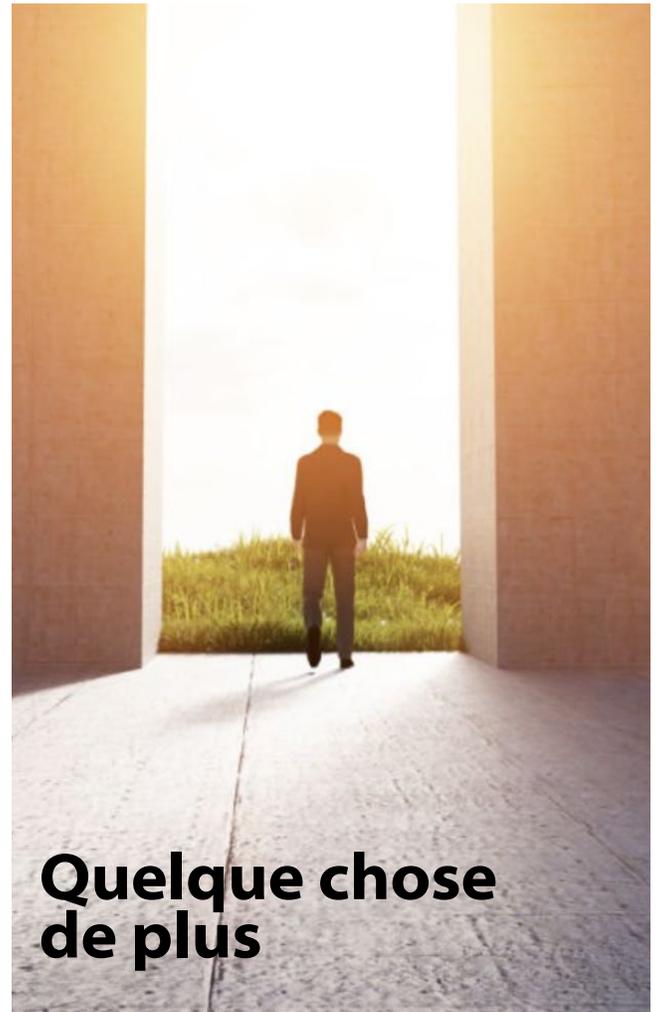
91 %

des fournisseurs de services  
croient que la formation sur les  
compétences d'engagement  
est importante.

100 %

des fournisseurs de services qui n'avaient pas encore engagé d'aidant  
conseiller étaient d'avis que la formation sur les compétences  
d'engagement était importante, mais seulement 7 % pensaient que leur  
organisation leur fournirait une formation.

EngageCaregivers.ca soutient l'engagement  
significatif des aidants conseillers par les  
organisations de santé mentale du Canada.  
Les ressources disponibles sur le site  
EngageCaregivers.ca (en anglais seulement)  
comprennent des modèles et des outils tels que  
des plans de travail, des guides de demande et  
d'entrevue, des listes de contrôle d'orientation,  
des guides de partage d'expertise et des conseils  
sur la rétention.



## Quelque chose de plus

Je suis originaire d'un petit village rural  
mais j'aspirais à quelque chose de plus.

Je regardais la grande ville de l'extérieur  
j'ai toujours voulu plus.

Un diplôme, une carrière et tout ce qui va avec,  
avais-je ce quelque chose de plus?

Je ne voulais pas d'enfants,  
mais j'en ai eu et je voulais qu'ils aient plus.

J'ai toujours eu quelqu'un à aimer,  
mais j'ai toujours voulu plus.

J'ai tout perdu en recherchant  
quelque chose de plus.

J'ai trouvé que la gratitude  
est plus grande que quelque chose de plus.

*Glenda O'Hara*

# La pratique de l'art en **PLEINE CONSCIENCE**

*par Peter Winfield*

L'élément central de la pratique de la pleine conscience consiste à développer une conscience intentionnelle et une attention ciblée. Le moyen le plus courant d'y parvenir est de choisir un sujet sur lequel se concentrer, généralement un sentiment ou une sensation corporelle, le plus souvent la respiration. Cela peut représenter un énorme défi pour un esprit vagabond. Avez-vous déjà essayé de concentrer toute votre attention sur votre respiration? Je l'ai déjà fait, et je le fais encore tous les jours. Certains jours, c'est facile et je peux maintenir cette pratique pendant une heure, mais souvent, je ne tiens qu'une minute à la fois. Je me concentre sur ma respiration, puis une pensée me rappelle que j'ai faim, que c'est le jour des poubelles, que je dois faire de l'exercice, où alors me rappelle quelque chose que j'ai appris aux nouvelles ou dans un livre que je suis en train de lire... La liste est infinie et rester concentrer sur ma respiration est un énorme défi.

Il existe pourtant d'autres façons de pratiquer la pleine conscience. Des moyens de concentrer votre attention plus activement. Des moyens de distraire votre esprit vagabond par une activité physique, afin que vous puissiez vous concentrer plus facilement et avec davantage d'intention; des pratiques telles que le mouvement conscient, comme le yoga ou la marche méditative. Mais aussi puissantes que soient ces pratiques, elles ne conviennent pas non plus à tout le monde. Pour moi, l'art est une pratique de pleine conscience étonnante qui présente de gros avantages.

L'acte de créer est quelque chose que nous sommes tous censés faire sous une forme ou une autre, et sans cela, nous passons à côté de quelque chose de fondamental dans l'expérience humaine. La cuisine, l'écriture, la menuiserie et la poterie sont des activités créatives et l'art est une forme de créativité. La création artistique est une pratique très variée qui comprend notamment le dessin, la peinture et la photographie.

L'une des raisons les plus importantes de pratiquer l'art en même temps que la pleine conscience est que la plupart d'entre nous luttent également contre une autre voix intérieure, notre critique intérieur. La pleine conscience nous apprend à regarder ce critique intérieur dans les yeux et à

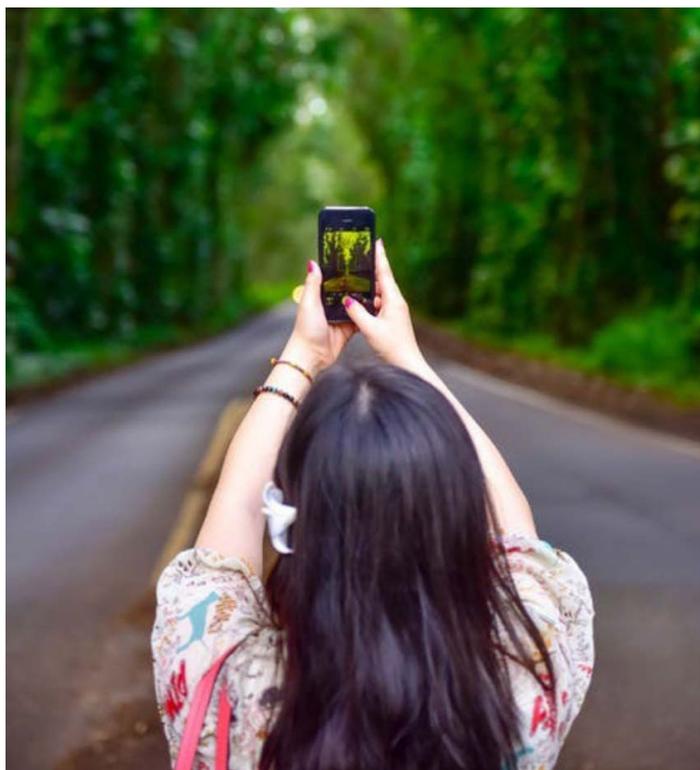


lui dire : « Pas maintenant, ce moment m'appartient »; et nous apprenons à le faire en douceur, sans jugement et avec bienveillance envers nous-mêmes.

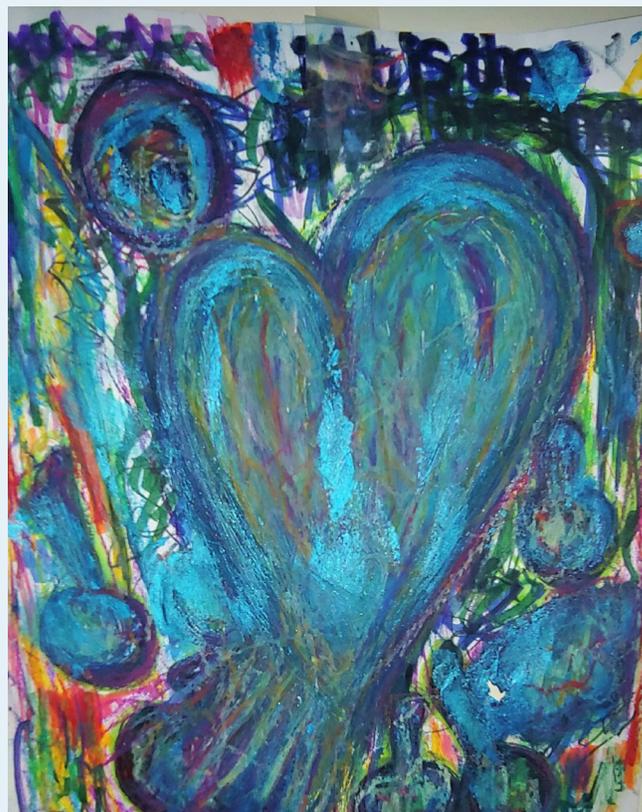
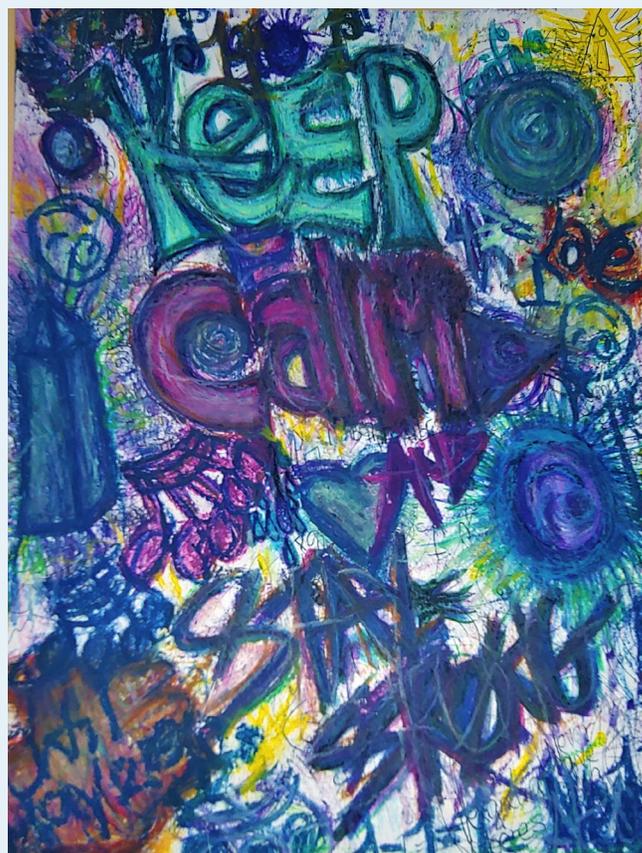
Il se passe quelque chose pendant l'acte de création. Nous puisons dans une partie intérieure de nous qui attend d'être remarquée et entendue. Cette partie intérieure attend que notre esprit soit juste un peu plus calme pour qu'il puisse s'exprimer. Lorsque vous vous tournez vers votre moi intérieur créatif, vous avez tendance à remarquer davantage le monde qui vous entoure. Vous commencez à remarquer les subtilités et les nuances que vous négligez habituellement. Des choses simples comme les couleurs qui composent le monde dans lequel nous vivons, par exemple. Les couleurs des nuages, de l'eau et des arbres ne sont pas celles que l'on croit habituellement.

Les arbres sont verts, oui, mais pas toujours. Il existe tellement de nuances de vert, des centaines de nuances, et dans ces arbres, vous pouvez aussi voir des bleus, des rouges, des oranges, des jaunes et des violets. Le même arbre aura une couleur différente à différents moments de la journée, de la semaine et de l'année, en fonction de la lumière et du temps qu'il fait.

De même, les ombres ne sont pas noires. Si vous prenez le temps de les observer, vous verrez qu'elles ont une grande variété de nuances, du bleu au violet, et peut-être même d'autres couleurs, comme des verts et des rouges sombres.



## Dessins par **ALEXANDRA**



Vous n'avez pas besoin d'être un artiste pour observer le monde, quel que soit le sens de ce mot. Il suffit d'être curieux et de s'intéresser à ce qui vous entoure. Il suffit de prendre le temps de remarquer ce qui attire votre attention. Est-ce un arbre, une fleur, un oiseau, une rivière ou un nuage? Quoi que ce soit, remarquez ce qui vous interpelle et c'est là que votre inspiration naîtra.

Vous pouvez simplement apprécier une œuvre d'art en prenant le temps de regarder, de voir et de vous reposer dans la beauté qu'un artiste a trouvée. Regardez l'œuvre de Monet, regardez au-delà des nénuphars et remarquez toutes les couleurs qu'il utilise pour peindre des nénuphars qui devraient être verts, ou l'eau qui devrait être bleue.

Lorsque vous prenez le temps de créer votre propre œuvre d'art ou d'apprécier le travail d'un autre artiste, prenez note de ce que vous ressentez. Remarquez comment votre respiration ralentit et comment vos muscles se détendent un peu. Prenez ce temps pour vous tous les jours si vous le pouvez, ou au moins deux ou trois fois par semaine. Si vous débutez dans l'art et que vous n'êtes pas sûr de vos compétences, commencez par jouer avec l'appareil photo de votre téléphone. Prenez quelques photos de la nature qui vous attire, puis regardez ces photos plus tard dans la journée pour voir si vous pouvez vous souvenir de la sensation aussi bien que de l'image.

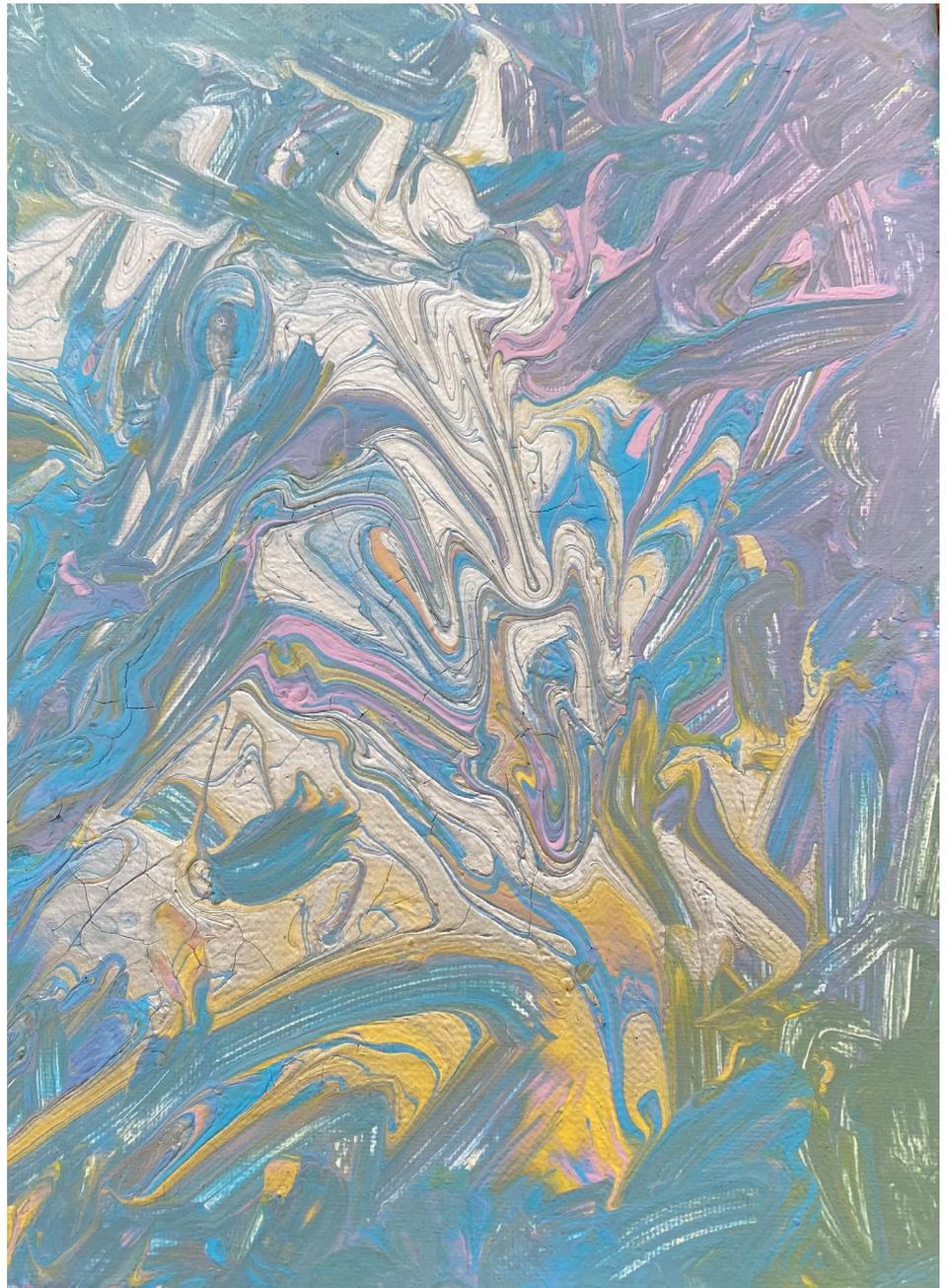
Il est absolument essentiel de se reposer et de prendre soin de soi. Lorsque vous prenez le temps de vous ressourcer, cela vous permet de servir les autres à partir du trop-plein... Prendre soin de soi n'est pas égoïste. Il n'y a rien à puiser dans un réceptacle vide.



**JE SUIS  
RESPONSABLE  
DE CE QUE  
JE RESSENS,  
ET AUJOURD'HUI,  
JE CHOISIS  
LE BONHEUR.**



Winter Sports par Alexis Milne



Two Angels par Karen Lemieux



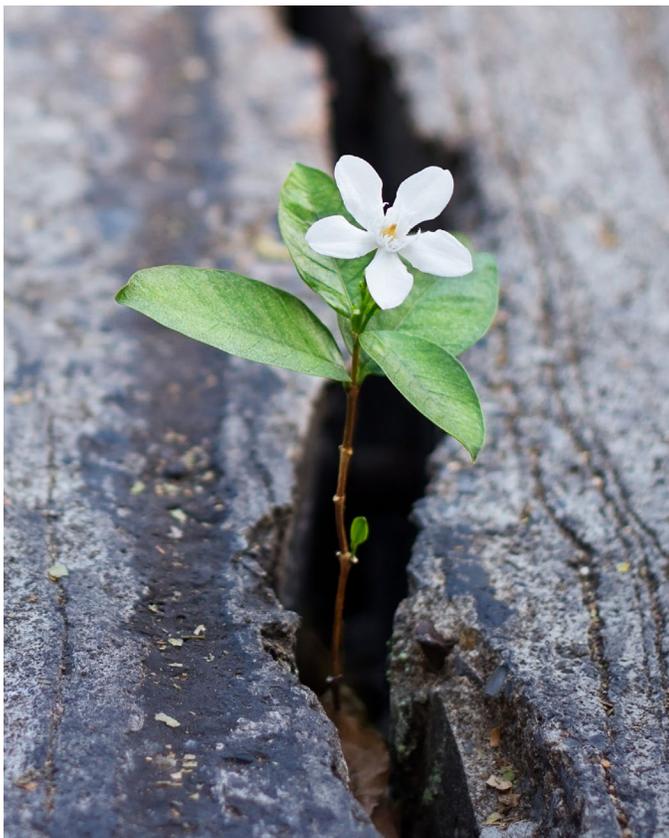
Frozen in Time par Alexis Milne

## Soins centrés sur les clients et familles

W	V	U	C	O	N	C	E	P	T	I	O	N	V	E
H	J	I	C	H	F	H	X	S	E	K	D	F	C	C
F	I	E	S	S	E	N	T	I	E	L	S	T	L	O
A	B	C	I	C	E	N	T	R	E	S	F	L	I	U
M	R	E	S	P	E	C	T	L	C	V	H	L	E	T
I	P	A	R	T	I	C	I	P	A	T	I	O	N	E
L	E	X	I	L	D	X	N	P	R	D	W	L	T	R
L	I	C	P	Q	X	Z	C	S	E	R	V	I	C	E
E	P	A	R	T	A	G	E	R	V	Y	U	E	P	S
C	O	L	L	A	B	O	R	A	T	I	O	N	A	O
C	O	M	M	U	N	I	C	A	T	I	O	N	I	U
P	O	R	T	A	I	L	O	U	V	S	S	D	R	T
W	P	A	R	T	E	N	A	I	R	E	O	L	E	I
I	Q	P	R	O	M	E	S	S	E	Q	V	I	A	E
P	Z	B	I	N	F	O	R	M	A	T	I	O	N	N
G	R	T	N	A	Q	I	M	X	Z	U	Y	L	C	S

Communication	Collaboration	Participation
Information	Essentiels	Respect
Partager	Conception	Partenaire
Service	Promesse	Centrés
Portail	Soutien	Pairs
Famille	Écouter	Client
Soins		

**Les réponses se trouvent à la page 10**



## L'ESPOIR : La première étape est la déception...

*par Kathleen Conibear*

Cette phrase était une proposition donnée dans le cadre d'un atelier d'écriture (Write On) organisé par le Collectif des écrivains du Canada (CEC). Voici mes réflexions.

Pour être déçu, il faut avoir aspiré. L'aspiration est le cadre sur lequel se construit l'espoir. Une fois que la structure remplie d'espoir est créée, elle commence à se détériorer. Le déclin de l'espoir déçoit et redonne un souffle d'inspiration dans un même mouvement. On est triste de voir les anciennes aspirations tomber en poussière, mais la poussière devient le plâtre avec lequel se construit la nouvelle ambition. Dans le processus de démolition et de reconstruction, l'individu peut se mettre au diapason de la plus universelle de toutes les énergies, celle de la transformation. Lorsqu'on reconnaît que le changement est non seulement possible, mais aussi inévitable, on se rend compte que son état apparemment statique est malléable et dynamique. C'est là que réside l'espoir, car la déception peut se transformer.



Photo par Alexandra



# nous voulons entendre votre voix!

*Présentez vos œuvres d'art • Partagez vos poèmes • Racontez une histoire drôle • Montrez vos photos • Partagez votre parcours de mieux-être • Faites-nous part de votre citation préférée*

## Contactez-nous

Nous aimerions connaître votre avis au sujet de La voix des clients. Si vous avez des questions ou commentaires, ou que vous souhaitez devenir membre du Conseil consultatif des clients, n'hésitez pas à nous appeler ou à nous écrire :

## Conseil consultatif des clients

Le Royal, 1145, avenue Carling, salle 1349  
Ottawa (Ontario) K1Z 7K4  
613.722.6521, poste 6767  
[cac@theroyal.ca](mailto:cac@theroyal.ca)

Envoyez vos soumissions à :

**Glenda O'Hara**  
[glenda.ohara@theroyal.ca](mailto:glenda.ohara@theroyal.ca)

## Soins centrés sur les clients et familles

W	V	U	C	O	N	C	E	P	T	I	O	N	V	E
H	J	I	C	H	F	H	X	S	E	K	D	F	C	C
F	I	E	S	S	E	N	T	I	E	L	S	T	L	O
A	B	C	I	C	E	N	T	R	E	S	F	L	I	U
M	R	E	S	P	E	C	T	L	C	V	H	L	E	T
I	P	A	R	T	I	C	I	P	A	T	I	O	N	E
L	E	X	I	L	D	X	N	P	R	D	W	L	T	R
L	I	C	P	Q	X	Z	C	S	E	R	V	I	C	E
E	P	A	R	T	A	G	E	R	V	Y	U	E	P	S
C	O	L	L	A	B	O	R	A	T	I	O	N	A	O
C	O	M	M	U	N	I	C	A	T	I	O	N	I	U
P	O	R	T	A	I	L	O	U	V	S	S	D	R	T
W	P	A	R	T	E	N	A	I	R	E	O	L	S	I
I	Q	P	R	O	M	E	S	S	E	Q	V	I	A	E
P	Z	B	I	N	F	O	R	M	A	T	I	O	N	N
G	R	T	N	A	Q	I	M	X	Z	U	Y	L	C	S

Communication  
Information  
Partager  
Partenaire  
Centrés  
Soutien par les pairs  
Soins

Collaboration  
Essentiels  
Conception en collaboration  
Service  
Portail  
Écouter

Participation  
Respect  
Promesse  
Famille  
Client