



Live Well | Bien Vivre

Rapport annuel

2023



Live Well
Bien Vivre

Managed by | Géré par



New Brunswick / Nouveau-Brunswick

Funded by | Financé par





De nombreuses personnes savent qu'elles doivent modifier leur mode de vie pour améliorer leur santé et leur mieux-être, mais elles ignorent par où commencer. Lancé en 2012, le programme Live Well | Bien Vivre (LWBV) aide les gens du Nouveau Brunswick en leur offrant du coaching santé en matière de comportement et permet, depuis plus de dix ans déjà, aux clientes et clients d'atteindre leurs objectifs de santé et de mieux-être.

LWBV est une initiative fondée sur des données probantes, dans le cadre de laquelle les coachs santé utilisent des pratiques exemplaires pour favoriser un changement durable des comportements santé pour tous les résidents et résidentes du Nouveau-Brunswick âgés de 19 ans et plus. Un coach santé professionnel est un partenaire de confiance dans le parcours de santé et de mieux-être d'une personne. Travaillant en collaboration avec les fournisseurs de soins de santé et les organismes communautaires, les coachs santé donnent aux clientes et clients les outils leur permettant d'atteindre leurs objectifs de santé et de mieux-être et d'apporter des modifications personnalisées à leur mode de vie. Notre équipe a travaillé avec des milliers de Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises à améliorer divers comportements santé, mettant l'accent sur la prévention et la prise en charge des maladies chroniques. Le Nouveau-Brunswick demeure une province où la prévalence des maladies chroniques est élevée et la probabilité de maladies chroniques multiples augmente encore plus à mesure que la population vieillit (Conseil de la santé du Nouveau Brunswick, 2016); LWBV prend part aux efforts continus déployés pour renverser ces statistiques.

Nous continuons à être reconnaissants du soutien et de la surveillance offerts par notre partenaire financier, le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB), et nous sommes heureux de présenter les résultats du **rapport annuel 2023 de notre programme LWBV couvrant la période de janvier à décembre 2023.**

**Intentions + Plan =
Changement**



**Live Well
Bien Vivre**

lwbv.ca

NOTRE ÉQUIPE

Nous sommes fiers d'avoir une équipe de coachs santé bilingues qui habitent et offrent des services dans chacune des sept principales zones de santé du Nouveau-Brunswick :



Claude Vautour
gestionnaire principal
Moncton et Sud-Est



Julie Chiasson
coach santé gestionnaire
Madawaska et Nord-Ouest



Shauna Ferguson
coach santé gestionnaire
Saint John-Fundy-Fredericton



Courtni Soucy
Fredericton



Heidi Leblanc
Restigouche-Chaleur



Martine Haché
Péninsule acadienne



Gabrielle Babineau
Moncton et Sud-Est



Stephanie Melanson
Saint John-Fundy



Meredith Harrison
Saint John-Fundy

NOTRE ÉQUIPE

Notre équipe de coachs santé propose un service très personnalisé, adapté à la vie et aux besoins de chaque client. **Nos services sont offerts dans les bureaux de Cœur + AVC N.-B., les cliniques médicales, les centres communautaires, ou encore virtuellement par téléphone ou par appel vidéo.** Notre souple démarche de prestation de services nous permet de nous adapter aux besoins de chaque client et d'offrir des services aux clientes et clients malgré les barrières géographiques, notamment en offrant un accès équitable dans les milieux ruraux de la province.



En personne



**Par téléphone ou
appel vidéo**



**Réunion en
marchant**



**[Le programme] était excellent et
[mon coach] était très flexible, j'ai
aimé les réunions actives.**



COACHING SANTÉ

Le rôle d'une ou d'un coach santé va bien au-delà des conseils et du soutien. Au moyen d'une **approche centrée sur le client**, notre équipe a recours à une forme non directive de coaching santé qui permet aux **clientes et clients de définir et de gérer activement leurs propres objectifs de comportement**. Les coachs santé agissent comme partenaires égaux dans ce processus en utilisant les entrevues motivationnelles, la théorie de l'autodétermination, les principes de l'apprentissage des adultes, et des milieux d'empathie et de soutien.

Nos coachs santé sont des plus attentifs et observateurs en ce qui a trait aux signes de motivation de nos clientes et clients, lesquels sont **évalués au début du processus pour déterminer s'ils sont prêts à changer**. Les clientes et clients font l'objet d'une évaluation à initiale pour les aider à établir les objectifs et à y accorder la priorité. Travaillant en partenariat avec la cliente ou le client, nos coachs santé mettent à profit leurs compétences et leur formation approfondies pour encourager la clientèle à établir un objectif, à mettre en place un plan d'action et à déterminer les ressources communautaires adéquates pour favoriser un changement de comportement durable.

Dans le cadre du coaching santé, une approche fondée sur des données probantes est utilisée pour apporter un changement positif à l'état de santé d'une personne. Les résultats annuels du programme LWBV montrent une incidence positive importante sur les quatre piliers que sont **l'alimentation saine, l'activité physique, la gestion du stress et une vie sans tabac**.

Un coach santé **n'est pas** un entraîneur personnel, un thérapeute, un diététicien ou un médecin. Votre coach santé est peut-être titulaire de différents certificats d'activité physique ou liés à la santé, mais nos coachs santé aident leurs clientes et clients à atteindre des objectifs de santé et de mieux-être personnalisés en les aidant à fixer des objectifs personnels et à adopter de façon **générale** un mode de vie sain et durable.



Aperçu du programme : Nos coachs santé adaptent chaque séance pour répondre au mieux aux besoins et aux objectifs individuels des clientes et clients. **Ces derniers bénéficient en moyenne de huit à dix heures de séances hebdomadaires et peuvent s'attendre à passer à des séances aux deux semaines au fur et à mesure qu'ils avancent dans le programme.** Ce processus s'étend en moyenne sur de deux à cinq mois et varie en fonction des besoins à court et à long terme.



« J'aimais le fait d'être redevable à quelqu'un, d'avoir des devoirs et de me prendre en charge. Je peux maintenant continuer à le faire avec ma femme (la patronne!). »

« Le simple fait que quelqu'un soit là, à m'écouter... nous ne parlions pas toujours de nourriture, mais mon humeur m'incite à vouloir trop manger. La possibilité d'avoir quelqu'un à qui parler m'a aidée à respecter mes objectifs et m'a fait comprendre que c'était permis d'avoir une mauvaise semaine et que, la semaine suivante, on essayait simplement de faire mieux. »

AMÉLIORATION DES PROCESSUS

Depuis l'adoption du programme LWBV en 2019, notre équipe a travaillé d'arrache pied à s'assurer que le programme LWBV est caractérisé par un modèle d'excellence dans la prestation de services de qualité pour notre clientèle. Au cours de la période couverte par le présent rapport, nous avons assisté à une croissance et à un essor de taille dans deux domaines importants :

Croissance sur le plan de la gestion d'équipe

Une nouveauté pour LWBV en 2023 : la création de deux nouveaux postes, soit ceux de coachs santé gestionnaires. Nos coachs santé gestionnaires ont pour responsabilité d'appuyer les coachs santé dans leurs pratiques exemplaires pour l'accompagnement de leurs clientes et clients, la détermination des parties prenantes potentielles avec qui collaborer dans leurs localités et la promotion du perfectionnement professionnel par le mentorat, ce qui peut également comprendre une formation externe. La création de ce nouvel échelon de gestion permet aux cadres supérieurs de se concentrer sur les partenaires provinciaux et l'engagement, tout en offrant des possibilités de mentorat individualisé à nos nouvelles et nouveaux coachs santé.

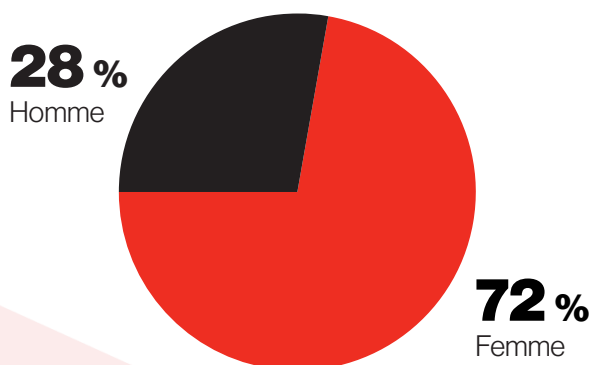
Amélioration des systèmes

En 2022, nous avons lancé un logiciel de base de données clients, ou système de gestion de la relation avec la clientèle, afin d'améliorer le mode de collecte et de stockage des données de notre équipe. En 2023, nos coachs santé sont maintenant entièrement formés à l'utilisation de cette plateforme, qui fait désormais partie intégrante de notre approche normalisée. Cet outil a permis de réduire considérablement le temps consacré à l'administration et à l'aide indirecte à la clientèle, tout en assurant la sécurité et la confidentialité de nos données. Des effets positifs ont également été notés grâce à notre nouvelle capacité à faire un suivi des cliniciennes et cliniciens qui nous orientent des clientes et clients à l'aide de notre système de gestion de la relation avec la clientèle. Des commentaires précis sont fournis sur demande en ce qui concerne le nombre de clientes et de clients qu'une clinicienne ou un clinicien particulier dirige vers nos services. Le nombre d'orientations directes de la part des cliniciennes et cliniciens n'ayant jamais été aussi élevé, ces données sont utiles pour appuyer nos initiatives d'engagement des parties prenantes.

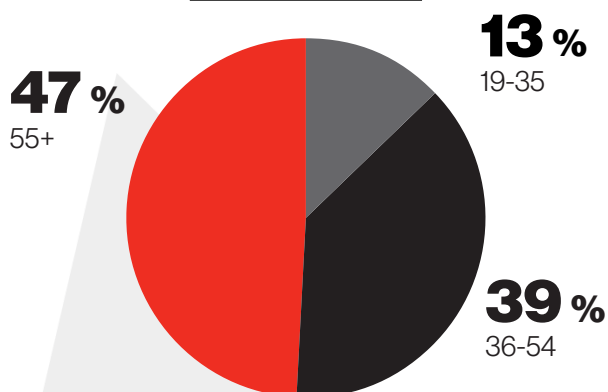
Notre clientèle : Une très grande majorité de nos clientes et clients sont des **femmes** de plus de **35 ans**. Cette tendance cadre avec des études qui ont révélé que les femmes ont plus recours aux services de soins de santé que les hommes. Étant donné le vieillissement de la population au Nouveau Brunswick, le programme LWBV s'est révélé un service de soutien pour de nombreuses personnes à mesure qu'elles vieillissent. Bien que nous recevions des clientes et clients de toutes les tranches d'âge, nous continuons surtout à cibler et à appuyer les clientes et clients âgés de 55 ans et plus.

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

IDENTITÉ SEXUELLE



COHORTES D'ÂGE



Nous avons constaté une augmentation de cette tendance et du pourcentage de clients qui s'identifient comme des hommes. Cette tendance a commencé en 2021, la proportion passant de 19 à 23 %. En 2023, ces chiffres ont continué de croître, passant de 23 à 28 %. Grâce à notre plan de communication et à notre campagne de marketing qui se poursuit, nous espérons continuer à normaliser ces services comme étant adaptés à tous les genres.

Les grandes villes de la province (Saint John, Moncton et Fredericton) continuent de représenter la vaste majorité de notre clientèle (62 %). En 2023, nous avons assisté à une croissance importante dans les régions Chaleur et Restigouche, une augmentation d'environ 200 % de la clientèle depuis 2021. Les cliniciennes et cliniciens de cette région apprécient le processus d'orientation direct, et cette croissance est une conséquence directe de l'engagement continu de nos coachs santé locaux dans ces régions.

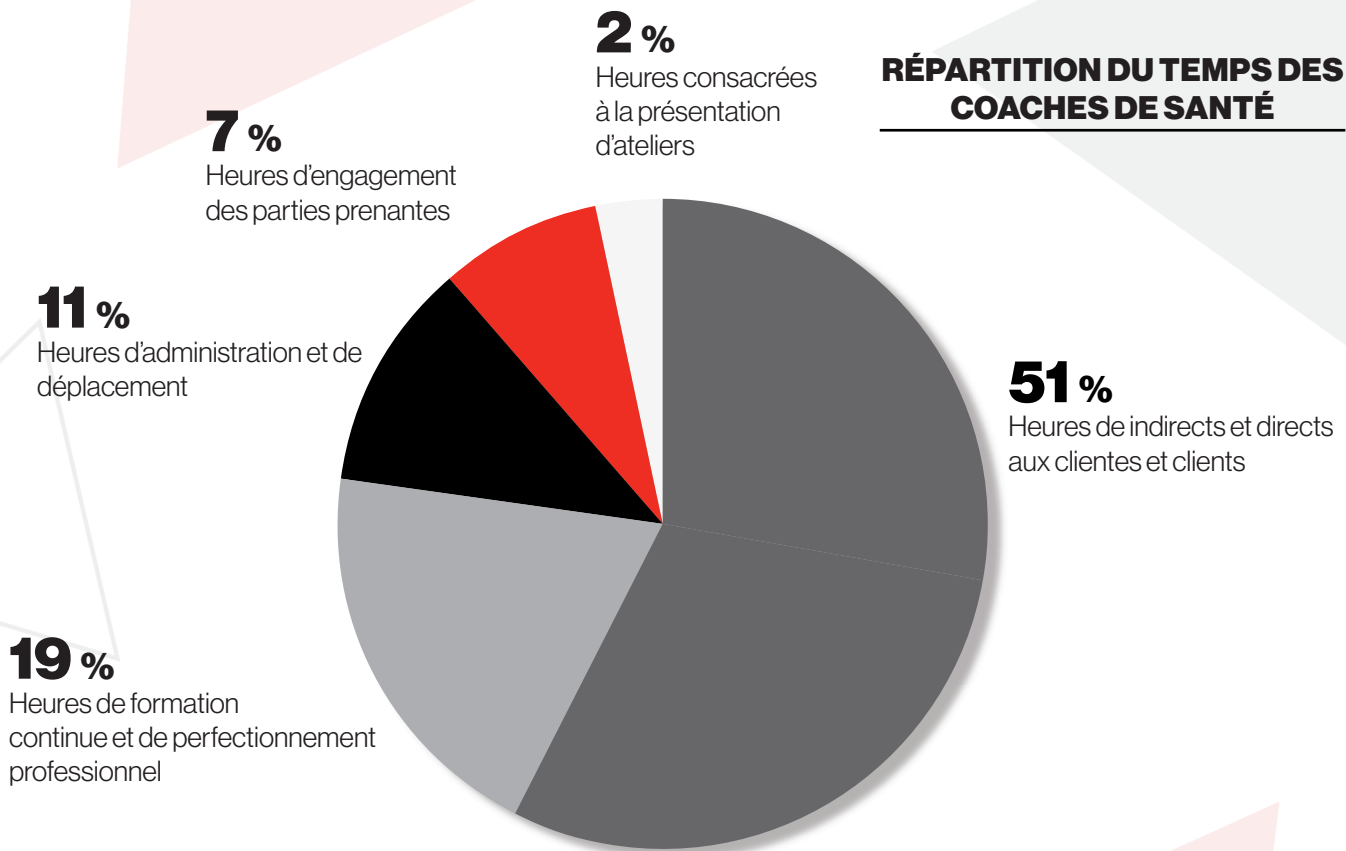
CLIENTES ET CLIENTS PAR RÉGION GÉOGRAPHIQUE

Fredericton	17%	Restigouche-Chaleur	21%
Moncton	29%	Saint John-Fundy	19%
Madawaska et Nord-Ouest	10%	Péninsule acadienne	4%

INDICATEURS DU PROGRAMME

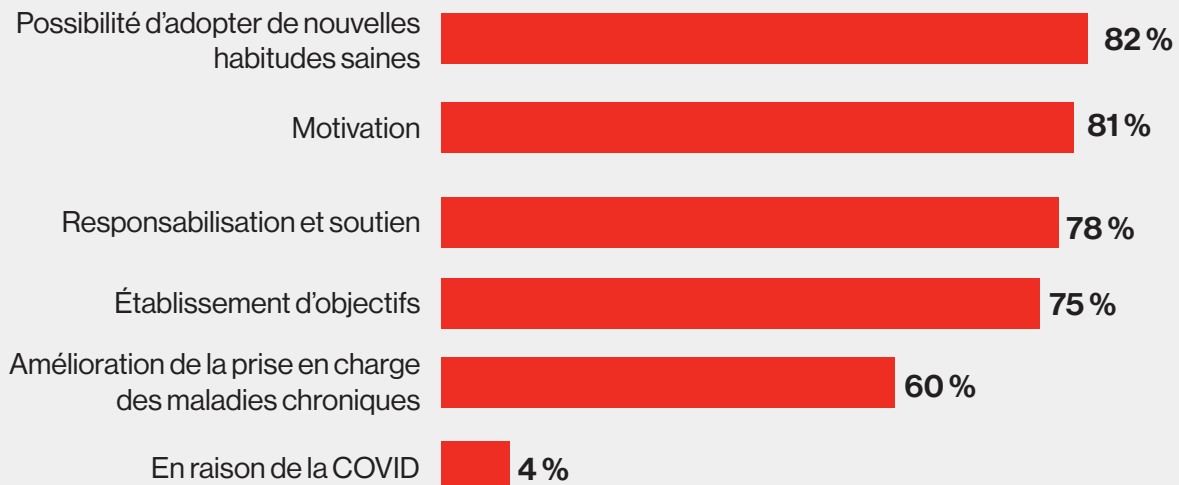
Les coachs santé de LWBV passent la majeure partie de leur journée à voir aux besoins de leurs clientes et clients en travaillant directement et indirectement avec eux dans le cadre d'un coaching santé. Entre janvier et décembre 2023, les coachs santé de LWBV ont consacré 51 % de leur temps aux activités de soins à leur clientèle.

RÉPARTITION DU TEMPS DES COACHES DE SANTÉ

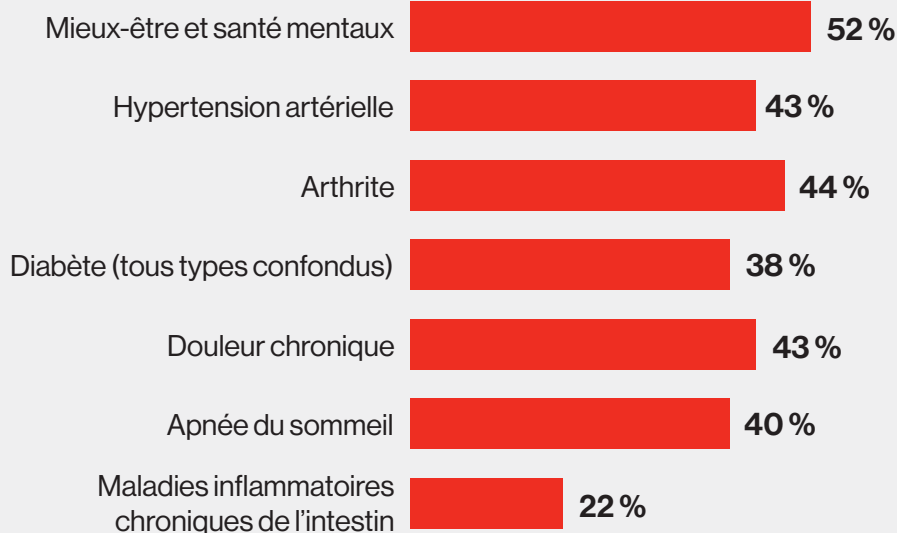


POURQUOI LES CLIENTES ET CLIENTS FONT-ILS APPEL À UN COACH SANTÉ?

Chaque personne bénéficie d'un rendez-vous et d'une collaboration avec un coach santé! Nos clientes et clients s'inscrivent au programme pour diverses raisons pendant qu'ils s'efforcent d'atteindre leurs objectifs de santé et de mieux-être. En raison du vieillissement de la population, nous continuons à venir en aide aux clientes et clients dont les besoins en matière de santé évoluent constamment et qui cherchent à mieux gérer eux-mêmes leurs diagnostics et leurs comorbidités. En 2023, nos clientes et clients se sont inscrits au programme LWBV pour les raisons suivantes :



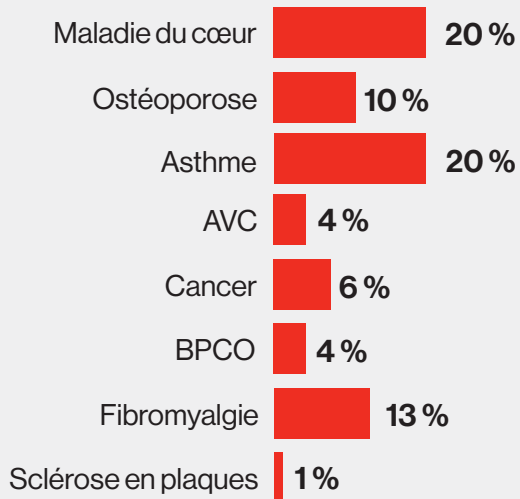
Il est important de noter que 99 % de nos clientes et clients ont au moins une maladie chronique. Parmi les affections signalées, les troubles de santé mentale, l'hypertension artérielle, la douleur chronique, l'arthrite et l'apnée du sommeil sont les plus courantes.



Ces données sont recueillies pendant la rencontre initiale. Pour la plupart des clientes et clients, il s'agit d'un point de départ pour déterminer leur état de préparation au changement et d'une transition entre leurs problèmes de santé et une réflexion axée sur l'action et le renforcement des compétences. C'est là que les coaches santé sont les plus utiles. Ces derniers aident à décomposer les étapes pour améliorer la santé et le mode de vie d'une cliente ou d'un client.

POURQUOI LES CLIENTES ET CLIENTS FONT-ILS APPEL À UN COACH SANTÉ?

Totaux des autres maladies chroniques :



Shauna m'a définitivement sauvé la vie. Au début, je ne savais pas ce dont j'avais besoin, mais je savais que je n'étais pas heureuse là où j'étais. J'ai appris à comprendre la force de l'esprit, ce qui a constitué la meilleure leçon de ma vie.



COMMENT LES COACHS SANTÉ AIDENT-ILS LES CLIENTES ET CLIENTS?

Les clientes et clients du programme LWBV ont **souvent du mal à surmonter les obstacles personnels et sociaux** à l'amélioration de leur santé et de leur mieux-être. Voici les dix principales raisons signalées dans les sondages à l'inscription qui expliquent pourquoi les clientes et clients ont de la difficulté à atteindre leurs objectifs. **Les coachs santé travaillent avec les clientes et clients à surmonter ces obstacles** dans la mesure du possible et les aident à mieux s'y retrouver dans le système de santé.



[Mon coach] est une grande source d'encouragement, et il m'a aidée à surmonter certains de mes obstacles.

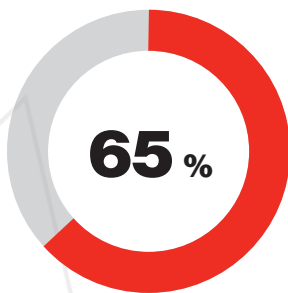


PROCESSUS DE COACHING

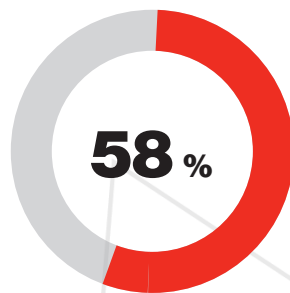
La valeur du coaching santé va au-delà de l'acquisition de connaissances. Pour changer le mode de vie d'une personne, il faut approfondir les aptitudes et les compétences de cette dernière. Nous renforçons les compétences ou les aptitudes par l'établissement d'objectifs et l'atteinte de ces objectifs. Le but ultime consiste à mettre en œuvre un modèle de comportement ou de maintien du comportement pour faciliter la réussite à long terme de notre clientèle. Les coachs santé aident les gens du Nouveau-Brunswickois à se fixer des objectifs dans divers aspects du mode de vie. Grâce au soutien des coachs santé, les clientes et clients peuvent travailler sur un ou plusieurs objectifs visant à améliorer leur santé et leur mieux-être général.

Objectifs

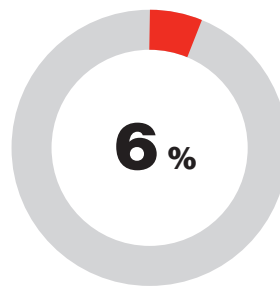
Voici la répartition des objectifs, ou des types d'objectifs, que notre clientèle a signalés comme prioritaires :



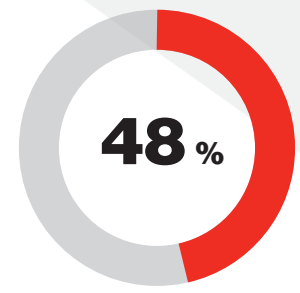
Alimentation saine



Activité physique



Abandon du tabagisme



Gestion du stress et
santé mentale

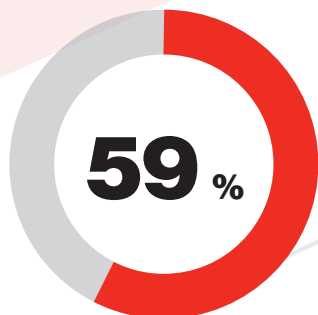
« C'était excellent parce qu'au début, je ne savais pas quoi faire pour améliorer ma santé. Au début, je ne me rendais pas compte que le véritable problème, ce n'était pas seulement une question d'alimentation et d'activité physique, c'était le stress. Le fait d'apprendre à me concentrer sur la gestion du stress et à m'attaquer à la cause de mon mode de vie malsain a eu un effet domino sur tous les aspects de ma santé. »



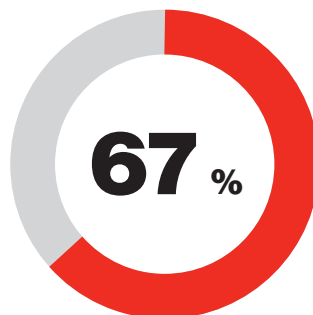
QU'ONT RÉALISÉ NOS CLIENTES ET CLIENTS EN 2023?

Cette année, nos coachs santé ont rencontré 356 clientes et clients, qui ont établi plus de **397 objectifs de santé et de mieux-être** pour y donner suite. À la sortie du programme, les clientes et clients signalent tout changement à leurs comportements santé. Le programme LWBV vise à aider les clientes et clients à acquérir des compétences qui leur permettront de maintenir les changements de mode de vie sain à long terme et la prise en charge de toute maladie chronique. La saine alimentation, l'activité physique et la gestion du stress demeurent les comportements santé les plus couramment abordés.

Amélioration des indicateurs clés de la santé



Amélioration de la saine alimentation



Augmentation de l'activité physique

« Plus d'énergie et tellement un gros changement dans mon état d'esprit – moi qui au départ n'aimais pas du tout l'exercice et avais une attitude 'tout ou rien', je suis devenue une personne ayant un style de vie actif équilibré que je me vois maintenir à long terme, sans pression. »

Au total, 9 % des clientes et clients en 2023 sont retournés au programme pour travailler sur un nouvel objectif avec leur coach santé.



QU'ONT RÉALISÉ NOS CLIENTES ET CLIENTS EN 2023?

Gestion du stress et santé mentale

Le stress est une réponse normale aux contraintes et aux pressions de la vie. Les coachs santé aident les clientes et clients à gérer les niveaux de stress perçus et à apprendre activement à prévenir et à soulager le stress grâce à des changements de mode de vie et à des techniques de pleine conscience. Après avoir travaillé avec une ou coach santé, notre clientèle affirme avoir adopté de meilleures techniques de gestion du stress et constatent les effets de l'acquisition de compétences et de solutions pratiques.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à faible et 10, à élevé, 58 % des clientes et clients s'inscrivent à un programme LWBV avec un stress de 6 ou plus, autodéclaré dans le cadre d'une évaluation initiale, et seuls 17 % indiquent un stress de 3 ou moins.

Nous constatons qu'un pourcentage important de clientes et clients signalent un stress général moindre après avoir travaillé avec une ou un coach santé. Nous sommes fiers d'annoncer qu'après avoir travaillé avec un coach santé, 36 % des clientes et clients rapportent un niveau de stress de 3 ou moins et que seuls 31 % des clients et clientes rapportent un niveau de stress de 6 ou plus à la sortie du programme.

Avant de participer au programme de coach santé, 58 % des clients rapportaient des niveaux de stress élevés.



Après avoir participé au programme de coach santé, 31 % continuent de rapporter des niveaux de stress élevés



Excellent soutien – meilleure expérience que ce que je pensais. Le soutien et la présence de mon coach m'aidaient à me sentir plus calme, plus ancrée et motivée à atteindre mes objectifs.



Je suis fière d'avoir acquis des habitudes de vie que je me vois maintenir à long terme. Je me sens plus détendue et je prends plus de temps pour moi-même. Je me sens beaucoup plus confiante par rapport à ma santé et au maintien de mes objectifs.



AMÉLIORATION DE L'ÉTAT DE SANTÉ GÉNÉRAL PERÇU

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à faible et 10, à élevé, les clientes et clients de LWBV sont plus susceptibles d'évaluer leur santé à 7 ou plus à la fin du programme :

Sondage à l'inscription au programme : 36 % des clientes et clients ont évalué leur santé à 7 ou plus.

Sondage de fin de programme : 73 % des clientes et clients ont évalué leur santé à 7 ou plus

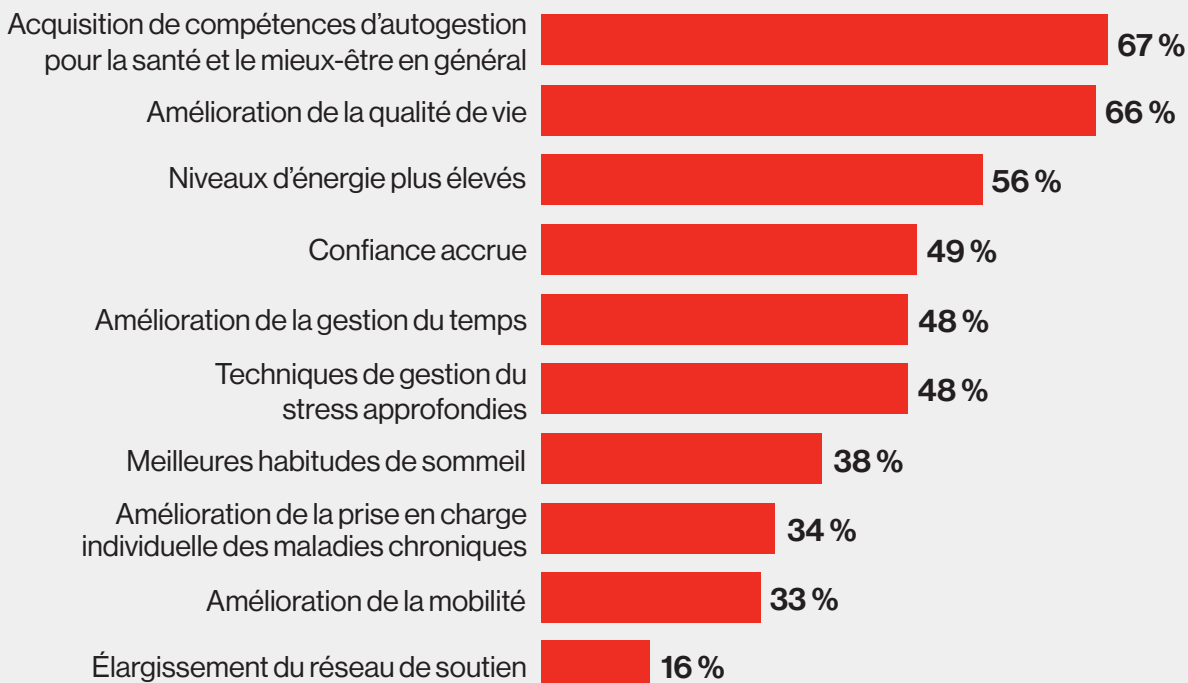
Amélioration des compétences en santé et en mieux-être

Après avoir terminé le programme, les clientes et clients ont également indiqué avoir amélioré les aptitudes et compétences suivantes au cours du coaching santé :



- Établissement d'objectifs réalistes : **84 %**
- Aptitudes à se motiver soi-même : **75 %**
- Confiance accrue dans les connaissances et les capacités en matière de santé et de mieux-être : **69 %**

Autres compétences/compétences du client :



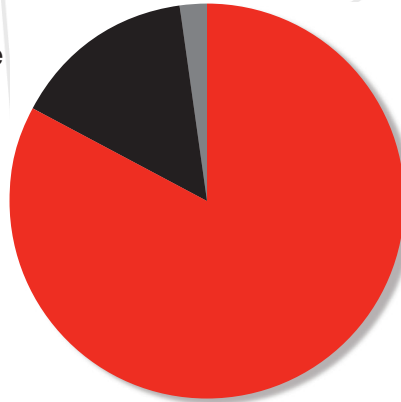
ATTEINTE DES OBJECTIFS DE SANTÉ ET DE MIEUX-ÊTRE

Fait plus important encore, 98 % de nos clientes et clients ont été en mesure d'atteindre leurs objectifs de santé et de mieux-être, du moins partiellement :

13 %

Atteinte partielle des objectifs en matière de santé et de mieux-être

2 %
Non



OBJECTIFS ATTEINTS

85 %

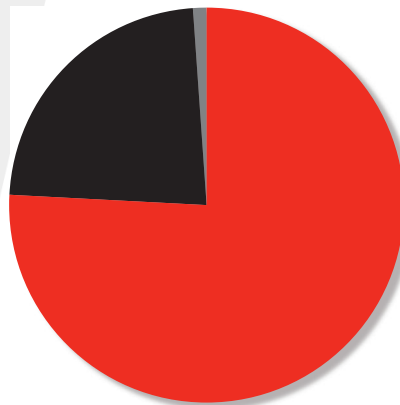
Atteinte complète des objectifs en matière de santé et de mieux-être

Une fois le programme terminé, 99 % des clientes et clients ont dit qu'ils recommanderaient ou avaient déjà recommandé le programme de santé de LWBV à un membre de la famille ou à un ami, et 92 % acceptent d'être contactés à l'avenir :

24 %

J'ai déjà recommandé le programme

1 %
Non



RECOMMANDATION

75 %

Je recommanderais le programme

Acceptent d'être contactés à l'avenir

92 %

Ces statistiques illustrent très bien la qualité des soins et des services que prodigue notre équipe de coachs santé. Le coaching santé est compétent et les statistiques soulignent la nature très empathique de nos coachs santé et le contexte sécuritaire que crée notre équipe pendant les séances de coaching.

AIDE À LA RECHERCHE ET L'ACCÈS EN MATIÈRE DE SOINS

Une partie du processus de coaching santé consiste à aider nos clientes et clients à s'y retrouver dans le système de santé en constante évolution. Nombre de nos patientes et patients vivent avec au moins une, voire plusieurs, maladies chroniques. Nos coachs santé doivent donc travailler en collaboration avec des professionnels de la santé des milieux clinique et communautaire afin d'offrir le meilleur soutien possible dans la prise en charge des maladies chroniques. L'année dernière, plus de **85 %** de nos clientes et clients ont signalé être suivis par un professionnel des soins de santé cliniques au sein du système de santé, comme un médecin ou une infirmière ou un infirmier praticien. Par ailleurs, l'an dernier, **38 %** des clientes et clients travaillaient avec un professionnel des soins de santé communautaires ou un professionnel de soins de santé non traditionnels en milieu communautaire, et **33 %** accédaient à des services de santé mentale.

« Le programme m'a montré que j'étais sur la bonne voie et je peux maintenant explorer avec mon médecin ce qui se passe réellement dans mon corps. Il m'a donné plus d'assurance pour m'y retrouver dans le système de santé. »

« Shauna est un bienfait, parce qu'elle m'a permis d'exprimer mes idées et de les analyser pour pouvoir aller de l'avant tout en me débrouillant dans le système de santé. Quand on a beaucoup de douleur, on n'arrive pas à réfléchir de façon logique, et elle m'a aidée à décomposer toutes les étapes. »

Travaillant dans le cadre d'une approche multidisciplinaire des soins, les cliniciens et les coachs santé aident les personnes du Nouveau-Brunswick à **améliorer leur santé et à renforcer leurs capacités d'autogestion**. La présence d'une ou d'un coach santé, ou d'un partenaire non clinique, dans le cadre du processus s'est révélée très efficace et utile pour notre clientèle. Après avoir collaboré avec leur coach santé, **30 %** de nos clientes et clients ont affirmé avoir une confiance accrue dans leur capacité de se débrouiller dans le système de santé.

« Ça m'a beaucoup aidé avec ma prise de conscience et d'avoir des outils que j'ai bon espoir de garder à long terme et d'utiliser des services de professionnels de la santé dans la collectivité quand j'en ressens le besoin. »

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

LWBV continue d'avoir comme ultime priorité de rester au fait du système de santé dans son ensemble afin de veiller à ce que **les clientes et clients reçoivent des soins complets et personnalisés en temps voulu**. Nos coachs santé travaillent en étroite collaboration avec les deux régies régionales de la santé : dans les cliniques de réadaptation cardiologique et respiratoire, dans les cliniques d'éducation sur le diabète et dans les cliniques de santé mentale partout dans la province. Des ateliers, des démonstrations au personnel sur le processus d'orientation et la communication de l'importance de l'orientation vers les cliniciennes et cliniciens sont des activités qui se poursuivent grâce aux championnes et champions du programme.

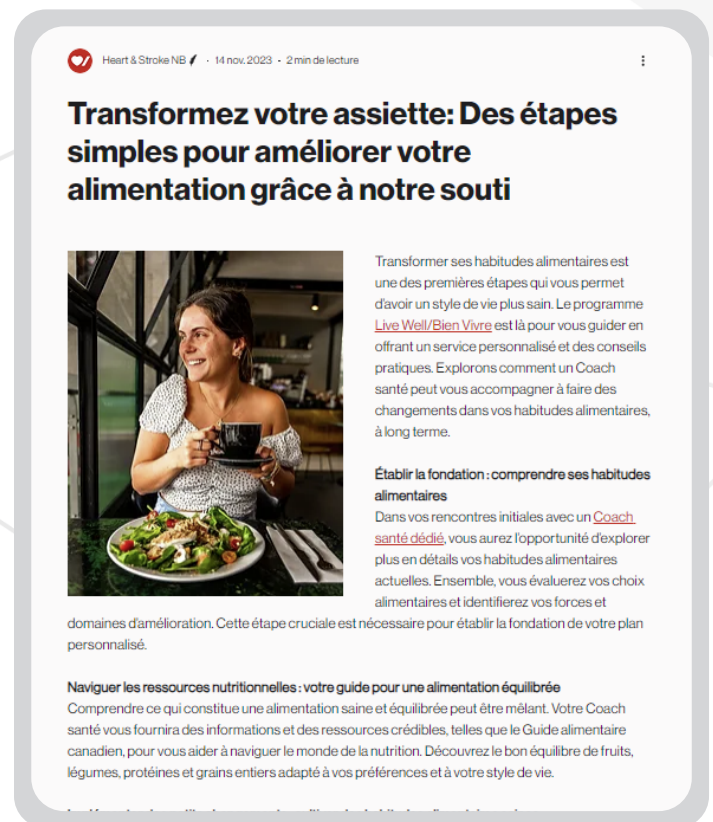
Nous avons déployé des efforts concertés l'an dernier pour entrer en contact avec plus de **100 médecins** de la province. Le partenariat avec des parties prenantes comme des médecins, des pharmaciennes et des pharmaciens nous a permis de simplifier notre engagement tout au long du continuum de soins. Nous avons aussi tourné une vidéo d'engagement des médecins en 2023, décrivant le rôle que joue LWBV dans le soutien à l'autogestion, dans le but d'améliorer la visibilité et la compréhension du programme. Notre équipe se réjouit à l'idée d'avoir un produit final qu'elle présentera aux parties prenantes au cours de la nouvelle année.

En 2023, nous avons relancé les ateliers en milieu de travail et exploré les possibilités de collaboration avec divers employeurs, dont la GRC, le ministère de la Justice, le ministère du Développement social et Travail sécuritaire NB. Bon nombre de ces nouvelles relations en sont au stade préliminaire, mais nous restons enthousiastes à l'idée d'aider les parties prenantes de la province à découvrir et à vivre directement l'importance de l'intégration des coachs santé dans leur cercle de soins.



Cette année a été marquée par le lancement du tout premier plan de communication global de LWBV, dirigé par notre service des communications internes. L'initiative a pour objectif d'accroître notre présence dans le marketing externe et, à la longue, d'augmenter la visibilité de LWBV dans toute la province auprès d'une population élargie. Ce lancement a débuté par une campagne sur les médias sociaux qui a permis de mieux faire comprendre comment un coach santé peut apporter un soutien en matière d'alimentation saine, d'activité physique, de gestion du stress et d'absence du tabagisme.

atteindre : 7,710



En 2024, nous sommes impatients de voir les conséquences du ciblage explicite de populations particulières qui ont été reconnues comme étant une lacune dans notre clientèle au moyen de plateformes et de stratégies adaptées supplémentaires.

Je suis vraiment contente d'avoir suivi le programme!
Heidi m'a aidée à reprendre la routine, bien plus rapidement que je ne le pensais.
Avant de commencer à la consulter, je n'avais personne à qui parler à la fin de ma réadaptation cardiologique. Une fois que j'ai commencé à lui parler, je me suis remise sur pied sans grande difficulté.

Ça m'a beaucoup aidé avec ma prise de conscience et d'avoir des outils que je j'ai bon espoir de garder à long terme et d'utiliser des services de professionnels de la santé dans la collectivité quand j'en ressens le besoin.

Le comportement et la démarche de Courtnei ont largement contribué à ma réussite. Elle parvient vraiment à agir sans jugement, à encourager la résilience et à être très utile.

Je pense que la capacité d'écouter, sans juger, et de trouver ce dont j'avais besoin était géniale.

J'ai bien aimé sa façon d'agir, la façon dont elle s'est présentée, ses questions et le fait qu'elle s'attardait à mes besoins particuliers. Elle m'aidait à réussir... elle ne faisait pas que me dire ce que je devais faire.



Live Well Bien Vivre

1-800-663-3600

info@lwbv.ca

www.lwbv.ca