

RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

LE MÛRIER inc.

Directeur général

Monsieur Alex Chayer

514 254-6110

achayer.lemurier@bellnet.ca

PROFIL

Le Mûrier inc. est un organisme à but non lucratif, fondé en 1985 par des citoyens préoccupés par la désinstitutionnalisation de personnes ayant un problème de santé mentale. Ses fondateurs souhaitaient instaurer des façons de faire différentes de celles des grandes institutions, notamment un service individualisé orienté vers les besoins du client. Ils voulaient favoriser la réinsertion sociale de leurs clients et sensibiliser la communauté à leur situation.

L'organisme, qui comptait un seul employé à ses débuts, en regroupe maintenant 60 ; son budget est passé en 20 ans de 10 000 \$ à plus de 2 000 000 \$. Il gère une dizaine d'ententes de service avec des organismes tels que le Centre hospitalier Louis-H.-Lafontaine, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Sécurité publique, le Centre de recherche et d'aide aux narcomanes et l'Institut Philippe-Pinel de Montréal.

Le Mûrier inc. est maintenant reconnu pour la qualité de ses services, pour son dynamisme, son efficacité, sa souplesse, son savoir-faire et sa capacité à travailler en partenariat. L'organisme offre des services d'hébergement adaptés à différentes clientèles et des services d'apprentissage facilitant l'intégration au marché du travail. Ces services requièrent la gestion et l'entretien d'un parc immobilier, dont il est en partie propriétaire.

Les services d'hébergement du Mûrier peuvent être permanents et l'organisme offre un appui adapté à la condition des

jeunes, des adultes, des femmes et même des familles qui composent sa clientèle. L'hébergement est joint à des services d'encadrement et à une programmation clinique qui vise la responsabilisation des personnes. Des intervenants sont au travail 24 heures par jour, tous les jours de la semaine, dans les sept centres d'hébergement de l'organisme.

Les services d'apprentissage au travail du Mûrier permettent aux clients d'expérimenter une activité professionnelle. Des stages sur mesure sont organisés en tenant compte des capacités de chaque personne. Des équipes de travail sont formées pour fournir des services aux divers centres d'hébergement du Mûrier ainsi qu'à d'autres organisations à but non lucratif de l'est de Montréal. La création d'une entreprise d'économie sociale a permis d'augmenter le nombre de personnes pouvant profiter d'une activité de travail, laquelle développe un sentiment de fierté et d'utilité important pour prévenir les rechutes.

MISSION

Le Mûrier a pour mission d'offrir des services d'éducation, de rééducation et de réhabilitation afin de favoriser la réintégration sociale de personnes ayant des problèmes de santé mentale graves. Il lutte contre la pauvreté et l'exclusion de leur clientèle et favorise le développement de son autonomie.

Pour réaliser cette mission, le Mûrier a favorisé une gestion participative et responsabilisante et a partagé ses valeurs avec l'ensemble de ses employés. Il travaille en complémentarité avec d'autres organismes à but non lucratif de l'est de Montréal ayant une vocation semblable.

Dans la réalisation de sa mission, Le Mûrier doit tenir compte des changements qui s'opèrent dans le réseau des services de santé et des services sociaux, lesquels favorisent actuellement, pour la clientèle visée, les appuis donnés à la vie en appartement et à la réinsertion par le travail.

L'offre de service doit proposer des coûts compétitifs, intéresser clients et référents ainsi qu'assurer une qualité d'intervention qui permettra l'atteinte des objectifs de réhabilitation et d'intégration des clients.

HISTORIQUE DE QUALITÉ

La démarche d'amélioration continue du Mûrier a été instaurée par le conseil d'administration en 2002. Des formations ont alors été offertes à des personnes clés afin qu'elles agissent comme agents multiplicateurs. Le premier cycle d'amélioration, terminé en 2006, est actuellement en évaluation. Le cycle de 2006-2009 permettra d'augmenter le nombre de processus évalués et de simplifier la démarche.

Le modèle adopté par l'organisme comprend les étapes suivantes : évaluation interne de chaque service, appréciation externe et recommandations, élaboration d'un plan d'amélioration par service, contribution de tous les services à l'élaboration d'un plan d'amélioration global, réalisation des activités d'amélioration et rapports de suivi, selon un échéancier prédéterminé auxquels la direction donne des rétroactions.

PRINCIPALES FORCES

- Des valeurs fortes, exprimées clairement et simplement, auxquelles les employés adhèrent par le code de déontologie,
- Une démarche qualité structurée, enrichie par la participation d'appréciateurs externes,
- Une structure d'entreprise qui favorise la participation de toutes les parties intéressées ainsi que la transmission rapide et efficace de l'information,
- Le choix de plusieurs indicateurs pour assurer le suivi des résultats,
- Le parrainage pour connaître les besoins des clients, qui personnalise le service et crée un climat de confiance précieux,
- La forte participation des clients aux processus les concernant et leur responsabilisation à cet égard,
- L'analyse des données, qui débouche sur des rajustements opérationnels et sur l'amélioration des pratiques de gestion,
- L'autonomie laissée aux employés et leur participation à l'établissement des plans de formation et à l'évaluation annuelle,
- Les journaux de suivi utilisés de façon efficace lors de la relève des équipes,
- Les évaluations très positives faites par les partenaires,
- L'innovation dont l'organisme a fait preuve en créant une entreprise d'économie sociale.