



Maison
CARIGNAN

MAISON
CARIGNAN
entrée



RAPPORT D'ACTIVITÉS
POUR L'EXERCICE FINANCIER 2021-2022

Table des matières

Mot du comité exécutif du conseil d'administration	3
Mot de la directrice générale	4
Notre raison d'être	5
Notre mission	6
Les programmes	6
Le programme régulier	7
Le programme d'aide aux travailleurs (P.A.T)	7
Le programme court pour personnes judiciarisées (P.C.P.J.).....	7
Les approches	9
Organigramme et fonctionnement démocratique	10
Conseil d'administration.....	11
Faits saillants	11
COVID-19.....	11
Agrément Canada	12
Un regard orienté vers l'avenir	12
Se démarquer en tant qu'employeur de choix	13
Activités réalisées	14
Thérapie de groupe	14
Suivi individuel.....	15
En complémentarité au suivi individuel.....	15
Des réponses à des besoins spécifiques	15
Intervention auprès des femmes	15
Intervention auprès des autochtones.....	16
Des innovations dans nos pratiques	17
Autres activités	18
Implication, engagement et dynamisme de l'organisme dans le milieu et concertations avec les autres ressources	18
Page Facebook	18
Site Internet.....	24
Témoignages et conférences.....	24
Bénévolat effectué par les personnes hébergées.....	24
Concertations.....	24
Association Québécoise des Centres d'Intervention en Dépendance (AQCID).....	25
Comité MASDA.....	25
Programme de traitement de la toxicomanie de la cour du Québec (PTTCQ)	25

<i>Sensibilisation auprès d'étudiants de niveau collégial et universitaire et collaboration avec les établissements d'enseignement</i>	26
Journées d'immersion	26
Stages & emplois.....	27
Projets de recherche.....	27
Autres activités de sensibilisation	28
<i>Perfectionnement du personnel d'intervention</i>	28
<i>Couverture médiatique et activités grand public</i>	30
Remise de certificats	32
<i>Contribution de la communauté à la réalisation des activités de l'organisme</i>	32
Ressources matérielles	32
Ressources humaines et partenariat avec d'autres organismes.....	32
Contributions financières.....	34
<i>Profil de la clientèle et démonstration de la réponse aux besoins du milieu</i>	35
Tableau — Répartition de la clientèle ayant séjourné au centre durant l'exercice financier 2021-2022 selon l'âge de la personne hébergée à l'arrivée	36
Tableau — Région de provenance de la clientèle ayant séjourné au centre selon le sexe	37
Tableau — Nombre d'admissions selon le type de clientèle	38
Tableau — Nombre de personnes hébergées traitées durant l'exercice financier 2021-2022.....	39
Tableau — Nombre de personnes traitées selon le type de programme	39
Tableau — Causes des départs des personnes hébergées pour l'exercice 2021-2022	40
Tableau — Détails des finissants 2021-2022	42
<i>Gestion des insatisfactions</i>	43
<i>Appréciation des services</i>	43
<i>Mesures envisagées afin d'améliorer la qualité des services à la clientèle</i>	44
<i>Associations et accréditations</i>	45
<i>Annexe 1</i>	46
<i>Annexe 2</i>	49

Mot du comité exécutif du conseil d'administration

Résilience et capacité d'adaptation ont été au cœur de tous les acteurs œuvrant auprès de la Maison Carignan pendant maintenant plus de deux ans. De grandes épreuves ont été traversées par l'équipe et nous souhaitons les remercier pour le travail extraordinaire accompli auprès des personnes hébergées.

Aussi, nous souhaitons remercier une femme d'exception qui a réussi à diriger l'organisation de façon humaine et sécuritaire tout au long de cette dernière année, notre directrice générale. En plus de gérer la ressource de manière exemplaire dans le contexte de la pandémie et d'obtenir une note presque parfaite lors de la visite de certification d'Agrément Canada, elle a su mener des projets d'envergure dont la révision du programme et la mise en place d'un plan stratégique pour prioriser nos actions au cours des prochaines années.

Nous commençons à entrevoir le soleil au bout de cette longue route sinueuse. Tranquillement, une certaine normalité s'installe et nous pouvons accueillir de plus en plus de personnes souhaitant recevoir nos services d'aide. Bravo à toute l'équipe pour son magnifique dévouement à la cause qui nous tient tant à cœur en ces temps difficiles que nous vivons.

Enfin, nous tenons à remercier les autres administrateurs ainsi que les membres actifs de la ressource qui nous permettent d'entretenir la vie démocratique ainsi que de saines discussions pour faire avancer la Maison.

En se souhaitant à tous de revenir aux sources, de prendre soins de soi et de ceux qu'on aime.

Marc Poirier
Président

Pierre Belle
Vice-président

Jenny Cloutier
Secrétaire-trésorière

Mot de la directrice générale

Il y a maintenant quatre ans que j'ai accepté de prendre la direction générale de la Maison Carignan. Les défis étaient nombreux. De surcroît, la pandémie a entraîné de nombreuses préoccupations supplémentaires. Au travers les dernières années, avec toute l'équipe, la Maison Carignan a su atteindre ses objectifs et assurer une offre de service de qualité supérieure. Je suis très fière de vous présenter notre rapport d'activités 2021-2022. Il témoigne de nos principales réalisations et de la qualité du travail que nous effectuons.

Bien que la pandémie ait ralenti nos activités et réduit le nombre de personnes que nous pouvions accueillir, cette réalité nous a également permis d'innover, de se développer et de consolider notre équipe et notre positionnement dans le milieu de la dépendance. Pour ce faire, je tiens à remercier et souligner la qualité du travail de l'ensemble des membres de mon personnel. C'est grâce aux compétences, à l'engagement et au dynamisme de tous que nous sommes parvenus à atteindre nos objectifs comme en témoigne la qualité de notre rapport de certification d'Agrément Canada qui nous a visité en janvier 2022.

Un MERCI particulier pour mon équipe de coordination des services cliniques qui a fait preuve d'un haut niveau d'engagement et d'implication afin d'assurer des services de qualité et un milieu de vie et de travail sécuritaire dans le contexte que nous connaissons. Je vous suis très reconnaissante de me soutenir dans le développement de la ressource.

Félicitations à l'ensemble des 201 personnes hébergées que nous avons accueillies cette année. Le rétablissement est un processus au long cours... votre passage dans notre ressource vous permet de prendre un nouveau départ, de développer des nouveaux outils pour poursuivre vos objectifs à votre retour en communauté. Cela nécessite une bonne dose de détermination, nous vous souhaitons de faire les bons choix et de poursuivre sur cette voie.

Enfin, mes sincères remerciements à mon conseil d'administration pour leur engagement auprès de la ressource ainsi que pour la relation de confiance que nous avons établie depuis le début de mon mandat. L'intégration de nouveaux administrateurs au cours des dernières années contribue à dynamiser nos rencontres et réaliser la mission de la ressource. Votre implication est fondamentale et nous permet de se projeter dans une perspective d'avenir par la mise en œuvre de notre planification stratégique 2022-2024.



Valérie Piché

Directrice générale

Notre raison d'être...

À la Maison Carignan j'ai grandi de ma personne, grâce à une superbe équipe d'intervenants qui m'a épaulé au cours de chaque étape afin de m'aider à me guérir de mon passé qui me pesait lourd à traîner. J'ai compris que mes comportements répétitifs m'avaient nuit à avancer dans la vie et que l'important c'était MOI! J'ai réappris à me responsabiliser et rehausser mon estime en faisant confiance à leur méthode, car la mienne n'était clairement pas la bonne. Maintenant, je me suis recentré à bien vivre en harmonie et j'ai l'espoir d'une vie meilleure.

Michel R., 51 ans

Je suis une intervenante en milieu scolaire au secondaire depuis 30 ans. Je suis mère, grand-mère et conjointe. J'ai 53 ans et j'avais besoin d'aide.

Lorsque je suis arrivée à La Maison Carignan, j'étais déjà sobre depuis près de 4 mois et je faisais déjà des meetings AA. Il me semblait quand même important d'aller creuser plus loin afin de comprendre pourquoi j'étais portée sur l'excès aussitôt que l'occasion se présentait.

J'ai donc profité du programme P.A.T. (programme d'aide aux travailleurs) d'une durée de 5 semaines. Ce programme m'a permis de faire de grandes prises de conscience sur des blessures refoulées depuis longtemps. J'ai appris à me connaître davantage et surtout à identifier, exprimer et vivre mes émotions le plus honnêtement possible. J'ai aussi appris qu'il est primordial de se pardonner soi-même avant toute chose.

Que dire des intervenants! Compétents, mais surtout ce sont des humains sensibles qui ont à cœur ton cheminement!

Les bienfaits de la thérapie de groupe sont difficiles à expliquer, mais je peux vous assurer que ça fonctionne. Un sentiment d'appartenance à la Famille Carignan s'installe et l'ambiance devient sereine au partage.

Je suis particulièrement fière de m'être choisie pour la première fois dans cette belle aventure. Je ne vous cache pas que ça a été difficile par moment, mais je ne regrette aucun moment passé ici avec la famille.

Je crois sincèrement que chacun d'entre nous devrait vivre cette belle aventure à la rencontre de nous-même! Un gros merci à tout le personnel et aux résidents de la Maison Carignan. Vous serez toujours dans mon cœur... la famille!

Annie B. 53 ans

Je suis arrivé à la Maison Carignan avec l'estime à son plus bas. Je n'avais plus d'amour pour moi-même et j'avais atteint le fond du baril. Dès mon arrivée, j'ai été pris en main par du personnel compétent et à l'écoute de mes besoins. Ils m'ont aidé à retrouver mon estime et mon amour propre, et surtout à me prioriser. Ici, j'ai retrouvé une discipline de vie qui me permettra d'affronter les épreuves de la vie. Je conseille les services de la Maison à quiconque ayant besoin de se sortir de la dépendance et de ses comportements problématiques, car l'essayer c'est se donner la chance de s'en sortir.

Patrick R., 28 ans

Notre mission

La Maison Carignan est un organisme à but non lucratif dont les services sont destinés aux adultes présentant une consommation problématique d'alcool et/ou de drogues. La Maison Carignan est un centre de thérapie en dépendance dont la mission est d'offrir des programmes thérapeutiques permettant d'accompagner les personnes hébergées dans le développement d'un éventail de stratégies d'adaptation qui favorisent un retour à l'équilibre dans leurs différentes sphères de vie, de même qu'une participation citoyenne active.

Nous accueillons des personnes provenant des différentes régions administratives de la province et ce, 24 h/24 h, 365 jours par année.

Nos valeurs

Respect

Qualité des échanges
dans le respect des
enjeux de chacun des
acteurs

Honnêteté

Fondement de toute
relation de confiance
et de l'humilité
nécessaire au
rétablissement et à la
qualité professionnelle

Discipline

Rigueur et
responsabilisation

Notre vision

La collaboration et l'engagement c'est de travailler ensemble à l'atteinte des objectifs communs. Nous offrons des services de réadaptation appuyés sur les meilleures pratiques dans le domaine des dépendances. Pour y parvenir, l'engagement de tous les acteurs est important. À commencer par l'engagement de la ressource au sein de sa communauté qui est assurée par des collaborations de qualité avec ses différents partenaires. L'engagement du personnel permet d'accompagner de façon personnalisée les personnes que nous accueillons et à leur tour, ces dernières seront en mesure de se mobiliser dans leur rétablissement et ultimement s'engager au sein de leur communauté.

Les programmes

Amorcée au cours de l'exercice 2019-2020, la révision du programme a connu des avancées notables au cours de la dernière année. Après la révision des objectifs des différentes étapes qui a nécessité plusieurs rectifications, ce sont les contenus d'ateliers et leurs modes d'animation qui ont été revisités durant la dernière année. L'objectif étant de les adapter aux meilleures pratiques dans le domaine et assurer une plus grande cohérence avec nos approches. Bien que plusieurs nouveaux contenus aient été testés durant la pandémie, l'ensemble du

programme révisé est présentement en cours d'implantation et connaîtra des ajustements au cours des prochains mois.

Le programme régulier

La Maison Carignan offre trois programmes distincts. Le programme régulier de 25 semaines est divisé en cinq étapes de cinq semaines. À la mi-étape, une évaluation de l'évolution de la personne hébergée est réalisée par les intervenants afin de soutenir la mise en place de stratégies permettant l'atteinte des objectifs de l'étape qui seront évalués à la fin de celle-ci. La révision du programme a notamment permis de cibler et réinvestir d'étape en étape les principaux thèmes afin d'en favoriser leur intégration et leur consolidation tout au long du processus.

Le programme d'aide aux travailleurs (P.A.T)

D'une durée de cinq (5) semaines, il s'agit d'un programme adapté dans lequel la personne hébergée participe aux activités du programme régulier en fonction des besoins et des objectifs ciblés dans le cadre de son plan d'intervention. Des thèmes clés sont également ciblés et intégrés dans le suivi individuel.

Le programme court pour personnes judiciairisées (P.C.P.J.)

Destiné à la clientèle provenant du Service correctionnel du Canada (SCC), ce programme est d'une durée de cinq (5) semaines. En collaboration avec l'agente de libération conditionnelle, la personne hébergée participe aux activités du programme régulier ciblées en fonction de ses besoins et des objectifs établis dans le cadre de son plan d'intervention.

Étapes	Objectifs généraux et spécifiques
Prise de conscience	Comprendre les composantes de son cycle de l'assuétude. <ul style="list-style-type: none"> • Identifier ses comportements en lien avec sa problématique de dépendance. • Identifier les conséquences de sa dépendance dans les différentes sphères de sa vie. • Identifier ses motivations au changement. • S'initier aux modalités de la communauté thérapeutique.
Stratégies d'adaptation	Initier le développement de stratégies d'adaptation positives. <ul style="list-style-type: none"> • Exprimer ses sentiments et ses émotions en lien avec son vécu. • Entamer une démarche en vue de développer des stratégies d'adaptation positives et diversifiées (gestion du stress, des émotions et des comportements). • Préparer ses sorties en s'appropriant les éléments clés de son cycle de l'assuétude. • S'impliquer dans sa démarche thérapeutique.
Synthèse de vie	Mobiliser des habiletés relationnelles dans son processus de rétablissement. <ul style="list-style-type: none"> • Développer des liens significatifs, positifs et prosociaux (famille, amour et amis). • Reconnaître sa responsabilité dans les dynamiques relationnelles passées comme actuelles. • Développer les habiletés nécessaires à la résolution de conflits. • Développer de l'autonomie dans son processus de rétablissement.
Réalité	Développer des stratégies favorables à son rétablissement. <ul style="list-style-type: none"> • Se responsabiliser dans ses dynamiques relationnelles. • Améliorer sa capacité à faire des choix éclairés. • Développer son leadership au sein de la communauté thérapeutique. • Élever son seuil de tolérance face aux différentes situations de la vie.
Retour sur le programme	Préparer son intégration sociocommunautaire dans son futur milieu de vie par l'actualisation de ses acquis thérapeutiques. <ul style="list-style-type: none"> • Employer des habiletés sociales favorables à la planification de son intégration sociocommunautaire dans son milieu de vie. • Planifier son intégration sociocommunautaire dans une perspective de prévention de la rechute. • Consolider les acquis de son cheminement thérapeutique. • Actualiser son leadership au sein de la communauté thérapeutique.
SERVICES OFFERTS	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Thérapie de groupe ❖ Suivi individuel ❖ Implication dans la communauté ❖ Suivi des personnes ayant déjà amorcé un Traitement par agoniste aux opioïdes (TAO) ❖ Accompagnement dans les démarches judiciaires ❖ Certificats pour années multiples de sobriété ❖ Sports, activités sociales et culturelles ❖ Gymnase pour conditionnement physique ❖ Piscine extérieure ❖ Conférences 	

Les approches

Communauté thérapeutique

- Entraide, espoir
- Responsabilisation
- Expérimentation

Entretien motivationnel

- Esprit de collaboration
- Accompagnement et considération

Cognitivo-comportementale

- Explorer les pensées, les émotions, les comportements
- Développement de nouvelles stratégies

Nos approches thérapeutiques permettent d'accompagner les personnes que nous accueillons dans le respect de leurs capacités, de leurs défis ainsi que de leurs besoins. **L'entretien motivationnel** permet de travailler dans un esprit de collaboration avec le client. Ainsi, nous sommes en mesure de susciter et renforcer la motivation au changement ainsi que de soutenir le développement de l'autonomie de la personne dans son nouveau mode de vie.

L'approche **cognitivo-comportementale** permet d'accompagner la personne tant en individuel qu'au sein du groupe. Dans cette perspective, la dépendance est en partie le résultat de mauvais apprentissages, ces derniers étant intimement liés à l'environnement dans lequel la personne a évolué. Par conséquent, nous sommes amenés à travailler les comportements en nous adressant aux émotions et aux modes de pensée. Ainsi, les techniques d'intervention inhérente à cette approche permettent aux personnes hébergées de développer des stratégies adaptatives alternatives à celles utilisées par le passé.

Le vécu partagé en communauté thérapeutique et au sein des groupes d'appartenance favorise l'intégration des nouveaux apprentissages ainsi que leur généralisation dans leurs relations avec les autres tout comme dans la réalisation des activités quotidiennes.

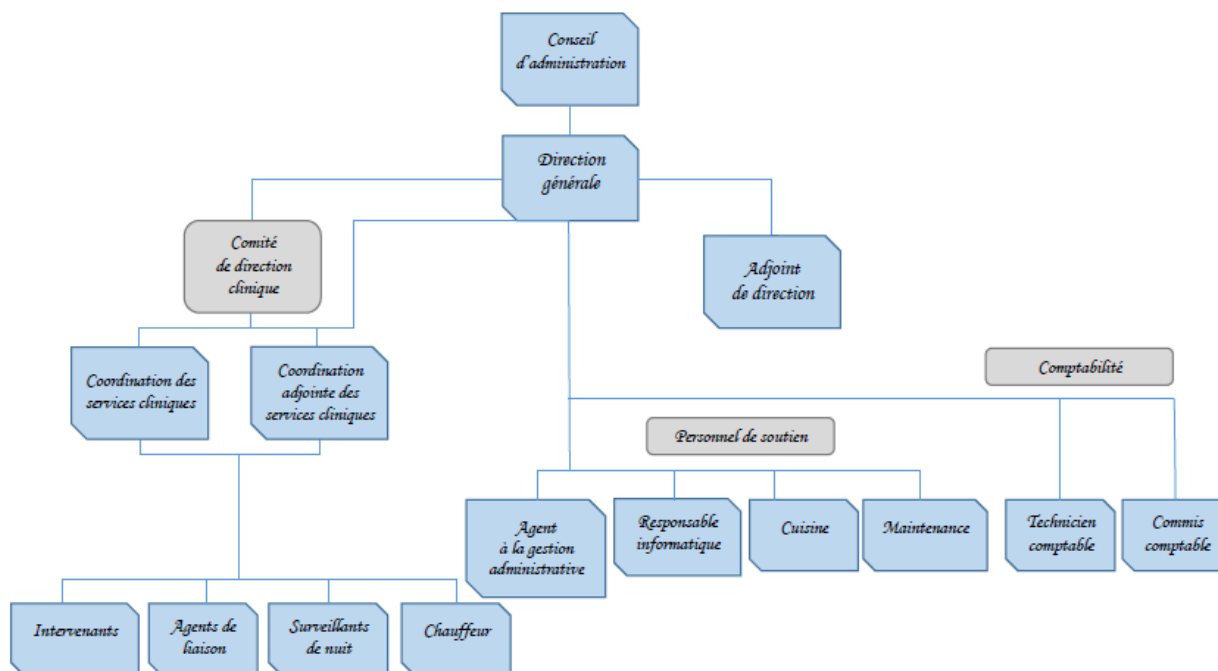
Dans ce même ordre d'idée, la vie au sein de la **communauté thérapeutique** permet de stimuler l'émergence et l'impact des facteurs d'aide thérapeutique. En effet, selon la philosophie de cette approche thérapeutique, lorsque plusieurs personnes sont aux prises avec des problèmes semblables, il s'avère intéressant de les amener à cheminer **en groupe**, parallèlement au suivi individuel. Ainsi les personnes hébergées multiplient les occasions de s'entraider et de bénéficier des expériences de leurs pairs dans leur cheminement. Le partage du vécu entre les individus contribue à susciter l'espoir et offrir une diversité de stratégies pour faire face à différents défis auxquels ils sont confrontés. Dans le même ordre d'idées, l'implication de tous est importante, car ils se soutiennent, assument des responsabilités et sont en mesure de développer leurs habiletés sociales.

Organigramme et fonctionnement démocratique

CENTRE DE THÉRAPIE



ORGANIGRAMME DE LA MAISON CARIGNAN INC.



La Maison Carignan

Organigramme de la Maison Carignan Inc.

Adopté en conseil d'administration : 2022-03-23

Au cours de l'exercice 2021-2022, l'organigramme a été révisé et adopté par le conseil d'administration afin d'obtenir un visuel plus épuré et plus représentatif des lignes hiérarchiques. Compte tenu des défis entourant la gestion des ressources humaines, certains postes et comités ont dû être abolis.

Comité de direction clinique :

Ce comité est composé de la directrice générale et de la coordination des services cliniques. L'objectif principal est d'assurer la mise en place et le suivi des orientations au niveau de l'organisation et de la qualité des services. Les rencontres hebdomadaires permettent de coordonner, d'orienter et faire le suivi des activités, des projets, des enjeux et des défis entourant les activités de la ressource et ce en tenant compte de tous les départements qui s'influencent de part et d'autre. Ce comité veille également à assurer le suivi des mesures et orientations en lien avec la COVID-19. Il est à noter qu'en cas d'écllosion le comité est élargi afin d'y intégrer l'intervenant responsable de la santé et de la sécurité.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Maison Carignan s'est réuni à six reprises au cours de l'exercice en 2021-2022 en plus de tenir deux rencontres de travail pour développer le plan stratégique 2022-2024. Suite à l'élection de l'assemblée générale annuelle, il est présentement composé des personnes suivantes :

- ❖ *Monsieur Marc Poirier, président, diacre ;*
- ❖ *Monsieur Pierre Belle, vice-président, homme d'affaires ;*
- ❖ *Madame Jenny Cloutier, secrétaire-trésorière, technicienne en éducation spécialisée ;*
- ❖ *Monsieur Claude Aubry, administrateur, retraité ;*
- ❖ *Monsieur Emmanuel Ayotte, administrateur, avocat ;*
- ❖ *Monsieur Jean-François Guernon, psychoéducateur ;*
- ❖ *Monsieur Martin Tremblay, entrepreneur.*

La Maison Carignan compte **22 membres actifs** au 31 mars 2022 (*incluant les administrateurs*).

D'ailleurs, lors de l'assemblée générale du mois de juin 2021, **20 personnes** étaient présentes dont 17 membres, deux membres du personnel ainsi qu'un partenaire. Nous avons également révisé les Règlements généraux de la ressource afin de faciliter le recrutement des membres et ainsi permettre à d'anciennes personnes hébergées de pouvoir siéger sur le conseil d'administration.

Faits saillants

COVID-19

La pandémie s'est poursuivie tout au long de la dernière année entraînant avec elle son lot de défis. Nos services ont connu des interruptions complètes, des diminutions et des reprises d'activités tout au long de l'année. Évidemment, les impacts liés à la pandémie transparaissent dans l'ensemble de notre rapport d'activités. Toutefois, afin d'éviter une redondance pour le lecteur, nous avons jugé pertinent de présenter une synthèse des différents constats réalisés au cours de l'année.

Les défis :

- Maintenir des services de qualité ainsi qu'un milieu de vie sécuritaire ;
- Favoriser un climat de travail favorisant la rétention du personnel ;
- Assurer la gestion des ressources humaines ;
- Adapter nos procédures, nos protocoles, les horaires et les activités thérapeutiques de façon dynamique selon l'évolution de la situation ;
- Assurer une saine gestion financière de la ressource malgré les pertes de revenus importantes, l'imprévisibilité et l'insuffisance des fonds d'urgence offerts par le gouvernement du Québec, tout en mettant en lumière la précarité de nos modes de financement ;

Les bons coups :

- Collaboration et concertation des ressources membres de l'AQCID ;
- Collaboration et concertation avec le CIUSSS-MCQ et les ressources offrant de l'hébergement en dépendance de la région ;

- Mise en place de nouvelles activités et mobilisation de l'ensemble des membres du personnel dans la poursuite de nos activités ;
- Innovation dans le développement des activités et des modalités d'intervention en cohérence avec l'approche cognitivo-comportementale ;
- Intégration des TIC dans nos collaborations avec nos partenaires et comme moyen de communication entre les personnes hébergées et les membres de leur entourage.

Dans un souci d'amélioration continue et du mieux-être de nos personnes hébergées, nous avons distribué à deux (2) reprises des **formulaires d'appréciation** visant à recueillir les impressions des personnes hébergées quant aux mesures mises en place et questionner les impacts ressentis par ces dernières. À la lecture des **70 appréciations** reçues, la flexibilité, la disponibilité et la qualité de l'accompagnement offert ainsi que la diversité des activités mises en place ont contribué à la satisfaction des personnes hébergées. Les éléments les moins appréciés sont essentiellement au niveau des informations transmises et des contraintes liées aux mesures sanitaires notamment la suspension des sorties et le retrait de plusieurs activités de loisirs dans lesquelles le respect des mesures sanitaires aurait été difficile.

Agrément Canada

Les ressources offrant de l'hébergement en dépendance sont soumises à des exigences réglementaires très strictes visant à assurer des services de qualité. Le processus de certification est obligatoire. Le certificat de conformité délivré par le CIUSSS-MCQ suite à la recommandation du comité d'expert d'Agrément Canada est valide pour une période de quatre (4) ans. Notre processus de renouvellement était amorcé depuis décembre 2019, mais compte tenu des contraintes sanitaires, la visite a été reportée en janvier 2022. L'ensemble de nos processus et procédures cliniques répondent aux normes exigées et aucune recommandation n'a été effectuée par le comité d'experts à cet égard. Une seule recommandation a été formulée en regard d'un article de nos règlements généraux; la modification a été faite et transmise pour approbation. Nous sommes très fiers des commentaires reçus quant à la qualité des différentes modalités visant à répondre aux exigences réglementaires.

Un regard orienté vers l'avenir

Les deux dernières années ont obligé les organismes communautaires à faire preuve d'une grande capacité d'adaptation, mais également nous obliger à gérer nos opérations à court terme compte tenu de l'instabilité de la situation épidémiologique, des nombreux changements dans les mesures et les directives en vigueur en provenance de la direction de la santé publique ainsi que de l'incertitude et de la précarité financière engendrée par la diminution de nos activités. Au cours de la dernière année, la direction de la Maison Carignan en collaboration avec le conseil d'administration a souhaité sortir du marasme de la pandémie et porter un regard vers l'avenir afin de stimuler et mobiliser l'ensemble des membres de l'organisation vers des objectifs communs. La démarche d'élaboration et les actions de réalisation des objectifs de la planification stratégique constituent un exercice fondamental pour définir le positionnement que la Maison Carignan souhaite prendre pour poursuivre sa bonne gouvernance, sa saine gestion, établir ses priorités et façonner son avenir dans le respect de notre vision ainsi que de nos valeurs.

L'objectif d'une démarche de planification stratégique est de déterminer les priorités d'action, les moyens pour y arriver et les échéanciers prévus. L'objectif ultime est d'assurer le développement de la ressource, son rayonnement afin de devenir la référence dans notre domaine. Ainsi, le conseil d'administration a adopté en

décembre 2021 la planification stratégique 2022-2024 (voir la version complète en annexe) et certains objectifs sont déjà atteints ou en cours de réalisation alors que d'autres sont prévus pour l'an prochain.

Nos priorités	Nos objectifs	Nos actions réalisées
Axe 1 : Amélioration continue de la qualité des services	1- Adapter les services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de la clientèle 2- Soutenir le maintien et le développement de l'expertise du personnel	Finaliser la révision du programme régulier et du contenu des différents ateliers
Axe 2 : Organisationnel et financier	1- Être un employeur de choix 2- Assurer une saine gestion contribuant à la qualité des services et du milieu de travail 3- Assurer la pérennité de la ressource	Révision des grilles salariales 2022-2025 Mise en place d'un comité social

Se démarquer en tant qu'employeur de choix

Dans un contexte où les organismes font face à plusieurs défis en ce qui a trait la gestion des ressources humaines, La Maison Carignan a dû se positionner et prendre des décisions stratégiques afin de poursuivre sa mission tout en assurant le maintien de conditions de travail favorables à la rétention du personnel, au maintien du développement de son expertise ainsi qu'à la qualité des services. Ainsi, afin de se positionner comme un employeur de choix et demeurer concurrentiel, plusieurs stratégies ont été développées afin de favoriser l'atteinte de cet objectif, entre autres en ce qui concerne la reconnaissance des employés. En voici des exemples.

Premièrement, il y a eu le développement du « Comité social des employés (CSE) ». Composé de quelques intervenants, le comité social vise à mettre sur pied des activités ou des projets qui « font du bien » afin de dynamiser l'ambiance de travail, mais aussi favoriser la cohésion entre les membres du personnel et valoriser leur contribution. Par exemple, le CSE a eu l'idée de souligner les anniversaires de naissance des membres du personnel. Donc, lors de leur anniversaire, les employés reçoivent une carte personnalisée ainsi qu'un bon d'achat de vingt dollars à un endroit spécialement choisi pour eux. Le comité a aussi développé des activités de type « partage », comme un dîner communautaire ou un événement café-rencontre.

Également, en juin 2021, la première édition de la « Journée annuelle de reconnaissance des employés » a eu lieu. Cette journée, organisée en collaboration avec quelques personnes hébergées ainsi que la coordonnatrice des services cliniques et une intervenante, visait à souligner le travail acharné de l'équipe clinique, et ce, dans une ambiance festive. Tout au long de la journée, les employés ont participé à des activités ludiques gérées en majeure partie par les personnes hébergées. Cela leur a permis de se laisser aller et d'éprouver du plaisir dans le cadre de leurs fonctions. De plus, lors de cette journée, chaque membre du personnel a reçu un mot personnalisé, écrit et lu par une personne hébergée (PH), de même qu'une carte où l'ensemble des PH ont pu écrire un petit mot de reconnaissance. Des cartes cadeaux, de même que des sucreries, ont aussi été remises à tous. Finalement, des certificats de type « Prix citron » ont été distribués à certains intervenants au terme d'un vote effectué par les personnes hébergées. Ces prix visaient à souligner, de façon cocasse, certaines caractéristiques des employés.

Par ailleurs, le comité de direction a instauré des déjeuners « reconnaissance », lesquels ont lieu aux cinq semaines. Lors de ceux-ci, les employés se retrouvent autour de café, breuvages, fruits et viennoiseries dans le but de prendre un petit moment pour échanger. Ces petites douceurs sont offertes en guise de remerciement pour le travail accompli et pour souligner l'implication soutenue des employés dans l'atteinte des objectifs des personnes hébergées. Encore une fois, les employés sont amenés à échanger et à discuter entre eux afin de solidifier les liens d'appartenance.

Ces actions témoignent de notre reconnaissance envers l'ensemble des membres de notre personnel et visent à contribuer au maintien du développement de notre expertise. Nous tenons à remercier tous les employés pour leur engagement. Nous sommes conscients que, dans une visée d'amélioration et de développement de nos services pour les années à venir, nous devons d'abord prendre soin des principaux acteurs impliqués, soit l'ensemble des employés.

Activités réalisées

La Maison Carignan c'est...

- **Un milieu de vie structurée dynamisé par une communauté thérapeutique**
- **201 personnes accueillies**
- **Plus de 1250 activités thérapeutiques en groupes et en sous-groupes**
 - **4 activités en grand groupe par semaines**
 - **20 activités distinctes en sous-groupes par semaine**
- **Des activités de scolarisation un soir par semaine**
- **Deux rencontres des Alcooliques Anonymes par semaine**
- **Et plusieurs activités sportives et ludiques chaque semaine**

Thérapie de groupe

En semaine du lundi au jeudi, les personnes hébergées de la Maison Carignan bénéficient de plusieurs activités thérapeutiques de groupe. En matinée, celles-ci se déroulent en grand groupe, puis en sous-groupes en après-midi. Les personnes hébergées sont alors invitées à partager avec leurs pairs et les intervenants sur leur vécu, à obtenir de la rétroaction sur leurs comportements et attitudes ainsi qu'à expérimenter de nouvelles stratégies adaptatives. Lors de ces activités, divers thèmes sont abordés, tels que :

- ❖ Les conséquences de la consommation ;
- ❖ le cycle de l'assuétude ;
- ❖ l'estime de soi ;
- ❖ les processus de rechute ;
- ❖ le deuil ;
- ❖ les relations familiales ;
- ❖ le rétablissement ;
- ❖ le développement des habiletés sociales et la résolution de conflits ;
- ❖ les valeurs, etc.

Suivi individuel

Chaque personne hébergée bénéficie d'un **suivi individuel**. Cette dernière est prise en charge dès son arrivée par un intervenant(e), qui assurera son suivi tout au long de son programme thérapeutique. Ainsi, sur une base régulière, l'individu est rencontré par son intervenant(e) responsable, avec lequel il élabore un plan d'intervention qui sera renouvelé aux 4 à 6 semaines. Le suivi individuel permet de fournir un accompagnement personnalisé à la personne hébergée et de soutenir l'atteinte des objectifs de chacune des étapes du programme. Cet enjeu est d'autant plus important en raison de la complexité de la problématique et de sa prise en charge. Certains membres de l'équipe d'intervention ont été en mesure de développer certaines habiletés spécifiques, notamment dans l'accompagnement des personnes présentant une problématique de santé mentale, l'accompagnement des personnes inscrites au programme d'aide aux travailleurs (P.A.T.) ainsi que celles admises dans le cadre du Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec (PTTCQ) ou référées par le Service correctionnel du Canada.

Parmi nos mécanismes d'évaluation continue, il ressort des appréciations un taux élevé de satisfaction des personnes hébergées. Considérant l'amélioration constante du taux de réussite, de la durée de séjour moyenne et de l'appréciation exprimée par la clientèle, nous pouvons par le fait même affirmer que les objectifs visés par le suivi individuel sont atteints et se maintiennent dans le temps.

En complémentarité au suivi individuel

En 2020-2021, en raison des défis rencontrés dans le contexte de la COVID-19, un système de relances téléphoniques a été instauré afin d'assurer un suivi post-traitement. À la lumière des résultats obtenus lors de la période test, les relances se sont maintenues pour la période **2021-2022**. Plus de **260 rencontres téléphoniques** ont été faites. Celles-ci ont servi, entre autres, à offrir un soutien moral et émotif de même qu'à prévenir la rechute et ont rejoint environ **40 anciennes personnes hébergées**, sur une durée minimale d'un mois avec des fréquences hebdomadaires ou bimensuelles.

Cette activité sera certainement intégrée dans la révision de notre programme thérapeutique et des activités offertes par la ressource. D'autant plus que les bonnes pratiques suggèrent ce type de modalité et le maintien au long cours. Dans le même sens, nous avons accueilli une personne en ressourcement de quelques jours. Ce service a permis d'atteindre les objectifs visés. Toutefois, l'enjeu financier influence grandement la possibilité d'accéder à ce type de service. Nous évaluerons au cours de la prochaine année les possibilités de financement afin de permettre aux personnes ayant été hébergées un retour pour un ressourcement de courte durée.

Des réponses à des besoins spécifiques...

Intervention auprès des femmes

La mixité des clientèles entraîne de nombreux défis dans les opérations d'une ressource offrant de l'hébergement longue durée en dépendance. Que ce soit au niveau de la gestion des infrastructures, des activités de vie quotidienne et thérapeutiques, ces défis expliquent certainement en partie le fait que peu de ressources sont disponibles pour accueillir les femmes qui nécessitent des traitements avec hébergement au Québec. De surcroît, elles présentent des besoins et des défis spécifiques. L'équipe de la Maison Carignan a implanté et intégré à sa programmation il y a maintenant quelques années, des activités destinées exclusivement aux

femmes. Ces activités visent à leur offrir une meilleure réponse à leurs besoins spécifiques, à favoriser leur rétention en traitement ainsi qu'à améliorer le climat et la cohésion entre elles dans un milieu majoritairement masculin.

Les activités

Au cours de l'année 2021-2022, **les femmes ont bénéficié de 50 activités** leur étant exclusivement réservées. Les activités sont animées une fois par semaine pendant une activité thérapeutique du matin prévue à la programmation. Elles se déroulent selon différentes modalités d'intervention passant des groupes de discussion, des activités thématiques (ex. : *estime de soi, parentalité, la violence conjugale, etc.*) ou des activités favorisant l'expérimentation de saines habitudes de vie. Au cours de l'année, en réponse aux besoins imposés par la pandémie, mais également à partir des appréciations reçues, de nouvelles activités ont été développées afin de s'assurer de répondre aux besoins exprimés par la clientèle féminine. Il en ressort d'ailleurs un haut niveau de satisfaction et l'amélioration du taux de complétion des femmes ainsi que de la durée de leur rétention en traitement, confirmant l'atteinte de nos objectifs.

Dans les appréciations recueillies, les femmes sont invitées à émettre des commentaires plus qualitatifs, les principaux thèmes qui en ressortent sont leur appréciation de ces moments pour s'exprimer sur les enjeux relationnels vécus et l'espace pour communiquer entre elles contribuent à faciliter leur cohésion, ainsi que leur intégration dans le programme et au sein de la communauté.

Intervention auprès des autochtones

Bien qu'elles ne représentent que 5 à 10 % des personnes que nous accueillons chaque année, les personnes autochtones sont surreprésentées dans les statistiques entourant l'utilisation problématique des substances (Statistiques Canada, 2019). Elles sont également surreprésentées dans les populations carcérales (Service Correctionnel Canada, 2019). Malheureusement, peu de ressources au sein des communautés sont accessibles, et quand elles le sont, certaines personnes ne veulent pas les intégrer par crainte des enjeux de confidentialité, étant donné la proximité qui existent au sein des différentes communautés au Québec. L'accessibilité à nos services est essentielle mais requiert également des adaptations importantes afin de répondre à leurs besoins, tout en prenant en considération leur réalité culturelle. Considérant la hausse des demandes pour ces personnes, nous avons décidé au cours de la dernière année et pour les années à venir de développer nos pratiques en ce sens afin de leur offrir des services adaptés à leur réalité, en s'inspirant de l'approche de sécurisation culturelle¹ qui insiste sur la nécessité d'adapter les services en tenant compte des iniquités de traitement issues des processus historiques de colonisation entre les Premiers Peuples et des organisations, et de leurs impacts sur l'adhésion et l'adéquacité des services offerts. Une des prémisses de l'approche, est de sensibiliser les intervenants à leur réalité et adapter nos pratiques.

Dans le souci de répondre adéquatement aux besoins des personnes autochtones, et ce, en tout respect de leur situation, la Maison Carignan a bonifié son offre de services en collaborant, entre autres, avec **le Centre d'Amitié Autochtone de Trois-Rivières (CAATR)**. D'une part, cette collaboration permet de bénéficier de la présence d'un intervenant de proximité dans nos locaux, selon une fréquence déterminée en fonction des besoins exprimés par les personnes hébergées (PH) (demandes ponctuelles). Cet intervenant vient assurer un suivi plus personnalisé auprès des personnes autochtones afin de soutenir les interventions de l'équipe clinique de la Maison Carignan. Par ailleurs, des sorties au centre de jour du CAATR ont aussi été mises en place les vendredis

¹ La sécurisation culturelle en santé et en services sociaux - Vers des soins et des services culturellement sécurisants pour les Premières Nations et les Inuit - Édition mars 2021

aux deux semaines. Cette sortie permet aux PH de créer des liens avec des personnes de leur culture et d'échanger dans un lieu où elles ont un sentiment d'appartenance et de sécurité.

D'autre part, une rencontre a eu lieu entre un intervenant du CAATR et deux intervenantes de la Maison Carignan en novembre 2021 afin de déterminer les besoins et les possibilités en termes de services pour la clientèle autochtone. À la suite de cette rencontre, il a été convenu de poursuivre le suivi individuel de façon ponctuelle de même que les visites au centre de jour, mais aussi de présenter une formation pour les intervenants ainsi que d'instaurer des dîners culturels, à raison d'une fois aux cinq semaines. À ce jour, seuls le suivi individuel et les visites au centre de jour ont été actualisés pour l'année 2021-2022. Les autres activités en collaboration avec le CAATR auront lieu au cours de l'année 2022-2023. De plus, dans le respect d'un objectif visé dans le cadre de la planification stratégique 2022-2024, la mise en place d'un comité autochtone au sein de la ressource est prévue. Il sera composé de personnes hébergées issues des premiers peuples et d'un intervenant.

Certaines adaptations au niveau de la prise en charge des personnes d'origine autochtone ont aussi été faites au quotidien. Par exemple, certains plans d'intervention ont été adaptés, en utilisant, entre autres, la nature et la transmission culturelle comme moyens d'intervention. Ainsi, les modalités d'intervention sont déterminées en fonction des intérêts et des caractéristiques des individus. Par exemple, une personne hébergée a animé un atelier de création de capteurs de rêve, une autre un atelier explicatif sur sa culture, le dessin comme mode de communication est privilégié auprès d'une autre, etc. Nous avons aussi souligné, le 21 juin 2021, la journée nationale des peuples autochtones en organisant une activité culturelle, laquelle fut animée par des personnes hébergées d'origine autochtone. Un vidéo a aussi été partagé sur notre page Facebook où deux personnes hébergées s'expriment dans leur langue maternelle, soit l'atikamekw et l'innu.

Finalement, environ deux fois par mois, nous recevons la visite d'un intervenant-conseiller des Services Parajudiciaires Autochtones du Québec (SPAQ) accompagné d'un aîné autochtone afin de réaliser un rituel de guérison et offrir un moment d'échange culturel (en atikamekw) aux personnes d'origine autochtone présentes dans la ressource.

Des innovations dans nos pratiques

Afin de fournir un accompagnement et des interventions les plus adaptés possibles, les membres de l'équipe d'intervention ont fait preuve de créativité et d'innovation dans le choix de leurs modalités d'intervention. Celles-ci se font en respect des meilleures pratiques et en cohérence avec l'évolution des canaux de communication. Par exemple, les intervenants ont utilisé diverses baladodiffusions comme médium pour transmettre de l'information aux personnes hébergées en lien avec diverses problématiques. Cette modalité permet de transmettre, de façon vulgarisée et plus attrayante, du contenu qui rejoint les personnes hébergées. Aussi, certains groupes ont pu tester une intervention en contexte de nature et d'aventure (INA) visant le dépassement de soi via une randonnée en montagne. Dans ce contexte, l'INA a permis aux résidents d'identifier leurs forces personnelles, de développer une meilleure estime de soi, de se dépasser et ainsi d'augmenter leur motivation.

Toujours dans le but de stimuler la clientèle et de faire preuve d'originalité, d'autres méthodes d'intervention ont été expérimentées afin d'atteindre les objectifs du programme : écoute de divers *slams* (une forme de poésie rythmée) et de chansons selon des thématiques ciblées, expression par le dessin et l'écriture, utilisation d'albums illustrés, expérimentation de techniques concrètes de relaxation, etc.

En cohérence avec notre approche cognitivo-comportementale, plusieurs interventions préconisées par l'équipe clinique sont de type « exposition ». En ce sens, les membres des groupes *Réalité* et *Retour sur le programme*

sont fréquemment amenés à vivre des ateliers thérapeutiques en dehors de la ressource à des fins de réinsertion. Par exemple, ils vont à l'épicerie où ils doivent compléter une liste en respectant un budget donné. Aussi, ils sont accompagnés au centre-ville de Trois-Rivières dans le but d'identifier plus concrètement les facteurs de risque et de protection à mettre en place dans leur environnement. Ces ateliers sont stimulants pour la clientèle et beaucoup plus concrets. Par ailleurs, des activités visant le dépassement de soi ainsi que la gestion saine du plaisir sont également offertes à chaque cohorte de finissants à la fin de leur programme. En ce sens, des sorties aux quilles, dans des jeux d'évasion, au *mini-putt* ainsi qu'au *laser tag* ont eu lieu dans la dernière année. Cela permet aux personnes hébergées d'expérimenter différentes activités de loisirs, lesquelles peuvent être intégrées à leur quotidien lors du retour dans leur milieu de vie, mais aussi afin de leur permettre de vivre des moments de plaisir en toute sobriété.

Autres activités

Tout au long de l'année, les personnes hébergées qui le souhaitent peuvent poursuivre leur formation secondaire grâce à une entente de service avec la **Commission scolaire Chemin-du-Roy** qui assure une présence dans nos locaux une fois par semaine. Bien que ces activités aient été suspendues en début de pandémie, elles ont été reprises à l'automne dans le respect des mesures sanitaires.

Nous avons également organisé des rencontres des **Alcooliques Anonymes** à l'intérieur de nos murs à raison de deux fois par semaine. Ces rencontres constituent une initiation intéressante à ce mouvement accessible à tous, et qui peut être à la fois un filet sécurité et un moyen de développer un nouveau réseau social après la thérapie.

Implication, engagement et dynamisme de l'organisme dans le milieu et concertations avec les autres ressources

Page Facebook

La Maison Carignan possède une page Facebook visant plusieurs objectifs :

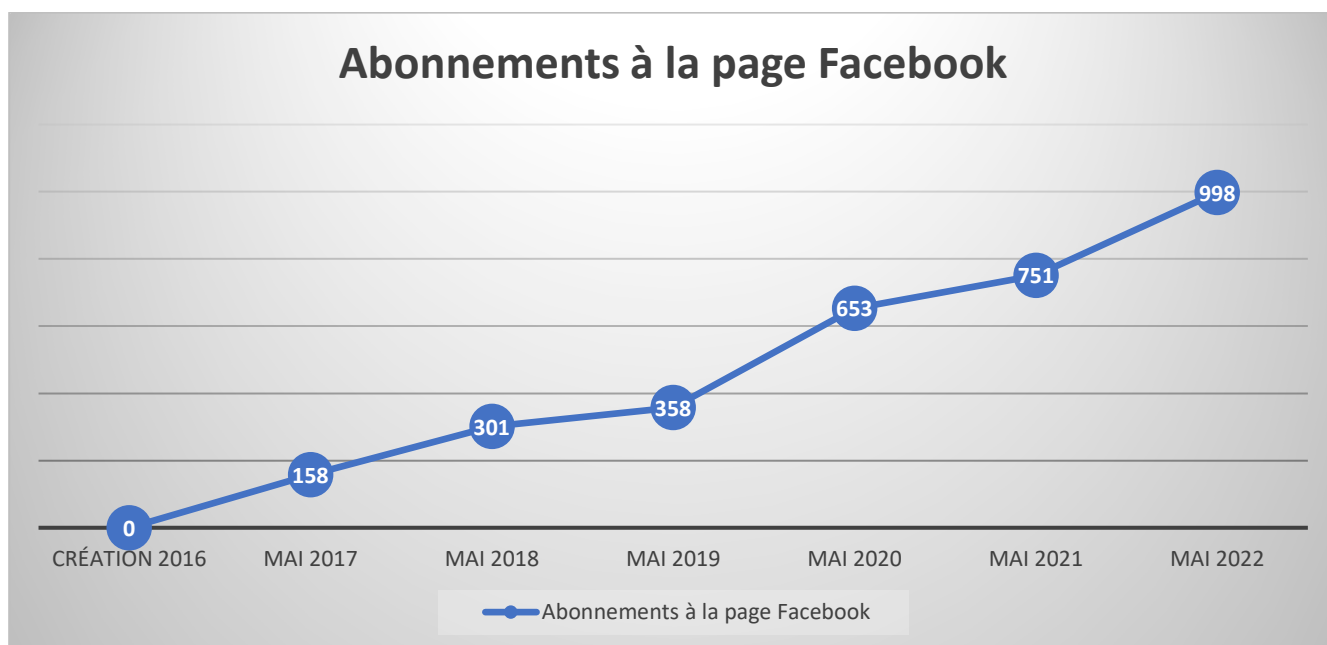
- ❖ Rajeunir l'image de l'organisme ;
- ❖ rejoindre une clientèle plus jeune ;
- ❖ promouvoir les services offerts ;
- ❖ obtenir une plus grande visibilité ;
- ❖ créer une interaction avec la communauté ;
- ❖ valoriser les changements de l'organisme.

Comme mentionné dans le rapport d'activités 2020-2021, la prise en charge de l'administration de la page Facebook par notre adjoint de direction, possédant une solide expérience en marketing et en gestion de réseaux sociaux, a permis d'établir une structure et une cadence plus régulière dans la diffusion de contenus sur notre page. De plus, sa participation à quelques ateliers de formation au cours de la dernière année lui ont permis de rafraîchir ses connaissances et de découvrir de nouveaux outils et astuces afin de diffuser des contenus plus attrayants et plus performants.

C'est ainsi que le nombre de contenus diffusés est passé de 43 en 2020-2021 à 205 en 2021-2022, soit une moyenne de 17 par mois (versus 3,5) et une croissance de l'activité de plus de 376 %. Cette croissance a été rendue possible grâce à la production et le partage de contenus variés :

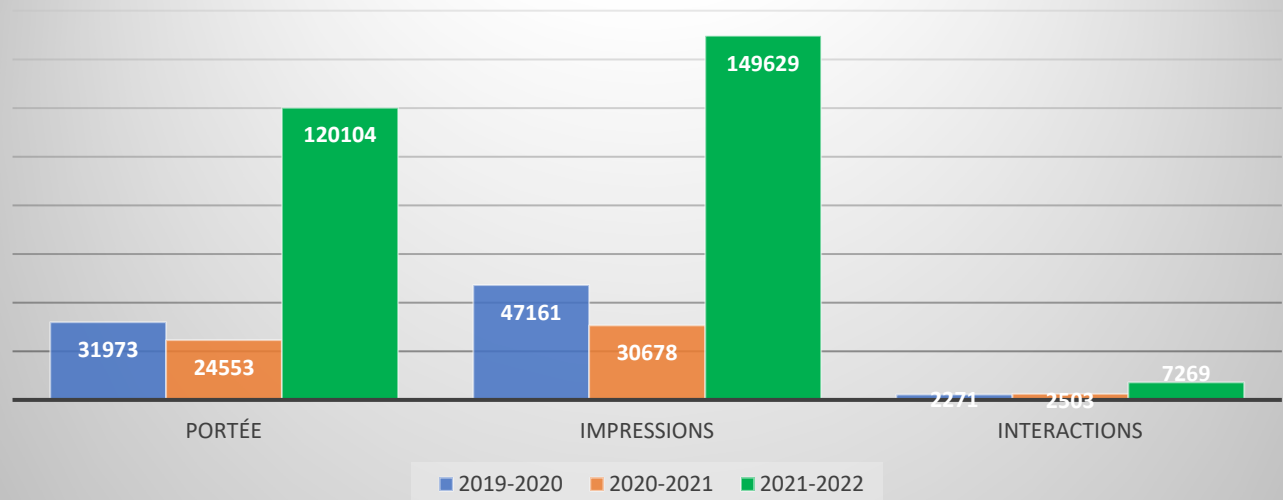
- ❖ Nouvelles sur les activités de la ressource et les dons reçus
- ❖ Promotion de notre campagne de sociofinancement
- ❖ Diffusion d'offres d'emploi
- ❖ Témoignages d'anciennes personnes hébergées
- ❖ Pensées positives
- ❖ Nouvelles de nos partenaires
- ❖ Actualités sur la dépendance, l'alcoolisme ou la toxicomanie

Cette croissance de l'activité, jumelée à des activités de promotion au sein de la ressource ainsi que l'abonnement de notre page à des pages de partenaires ou de diffuseurs de contenus, s'est traduite par une hausse du nombre d'abonnés qui est passé de 751 à 998, une augmentation de 33 %.

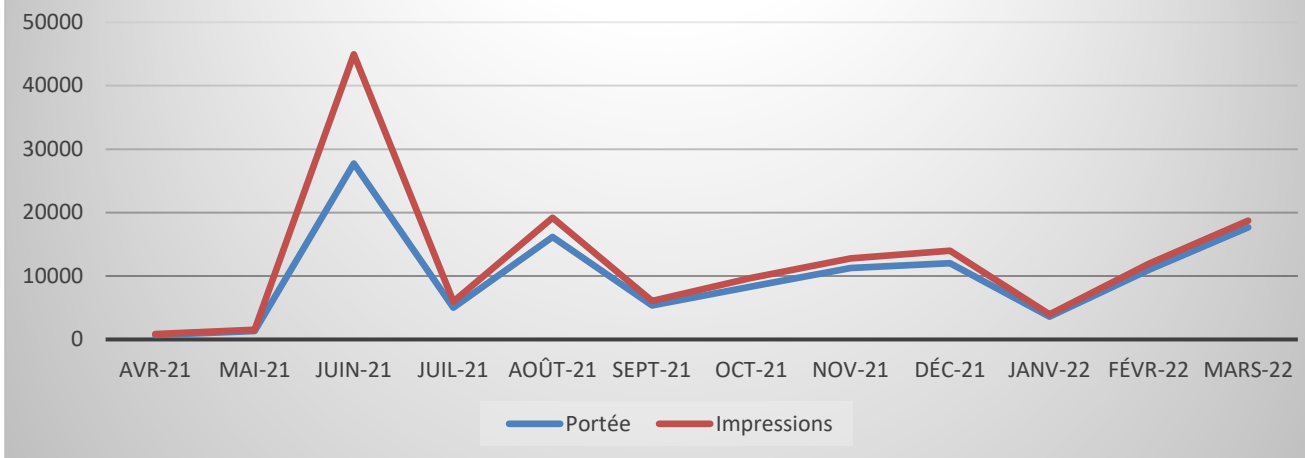


De plus, cette approche plus structurée et plus dynamique a permis de déjouer l'algorithme de Facebook et de largement dépasser les résultats obtenus au cours des dernières années. C'est ainsi que les contenus publiés ont généré une portée de 120 104, plus de 149 629 impressions et près de 7 269 interactions (mentions « j'aime », clics, partages et commentaires), ou une croissance respective de 389,2 %, 387,7 % et 190,4 % par rapport à l'an dernier.

Données comparatives sur les publications



Évolution mensuelle de la portée et des impressions



Voici donc quelques-uns des contenus ayant obtenu les meilleurs résultats au cours de la dernière année :

La Maison Carignan Inc.
Publié par Francis Blier · 25 juin 2021 ·

La Maison Carignan de Trois-Rivières vient de lancer sa première campagne de sociofinancement. Sous le thème "Aidez-nous à leur donner une nouvelle chance", elle vise à soutenir l'offre de services auprès des jeunes adultes que nous accueillons. L'objectif est de 10000 \$ et vous avez jusqu'au 15 juillet pour contribuer. Rendez-vous à <https://laruchequebec.com/.../aidez-nous-a-leur-donner-...> pour en savoir plus. Merci de donner généreusement et de partager le plus largement possible.

LARUCHEQUEBEC.COM

Aidez-nous à leur donner une nouvelle chance! En savoir plus
Permettez-nous d'améliorer et de maintenir un environnement et des serv...

19 241 Personnes atteintes 617 Interactions - Indice de diffusion **Mettre en avant de nouveau**

Mise en avant le 25 juin 2021 Terminée
Par Francis Blier

Personnes atteintes	18,4 k	Clics sur des liens	286
---------------------	--------	---------------------	-----

Afficher les résultats

👍👍 27 2 commentaires 39 partages

Publié le 25 juin 2021
19 241 personnes atteintes (18 400 par publicité payante)
617 interactions

La Maison Carignan Inc.
Publié par Francis Blier · 24 février ·

De la grande visite attendait nos résidents ce matin. Monsieur Ken Poitras (Ken Exill), diplômé 2021 de notre programme régulier est venu directement de Rivière-du-Loup pour leur offrir un beau témoignage et les encourager à poursuivre leur #thérapie mais surtout leurs rêves. C'est d'ailleurs ce qu'il a fait en lançant récemment sa propre ligne de vêtements : **Exil squad**. Bravo encore Ken et reviens nous voir quand tu veux!

#dépendance #troisrivieres #résilience #sobriété

5 514 Personnes atteintes 1 014 Interactions - Indice de diffusion **Mettre la publication en avant**

👍👍 66 12 commentaires 17 partages

Publié le 24 février 2022
5 514 personnes atteintes
1 014 interactions

La Maison Carignan Inc.
Publié par Francis Blier · 4 août 2021 ·

Avec l'été qui s'achève et l'arrivée d'une nouvelle cohorte de résidents, nous avons un urgent besoin de vêtements, particulièrement des pantalons, des chaussettes et des sous-vêtements pour hommes. Si vous avez des vêtements à donner, passez nous voir au 7515, boul. Parent à Trois-Rivières ou contactez-nous au 1-877-373-9435 ou à reception@maisoncarignan.qc.ca. Merci d'avance et partagez le plus largement possible.

URGENT BESOIN DE VÊTEMENTS

Contactez-nous au 1-877-373-9435, à reception@maisoncarignan.qc.ca ou passez nous voir au 7515, boul. Parent à Trois-Rivières

3 654 Personnes atteintes 112 Interactions - Indice de diffusion [Mettre la publication en avant](#)

1 46 partages

J'aime Commenter Partager

Commenter en tant que La Maison Carignan Inc.

Publié le 4 août 2021
3 654 personnes atteintes
112 interactions

La Maison Carignan Inc.
Publié par Francis Blier · 23 décembre 2021 ·

Voici une belle #infographie produite par l'organisme **Humain Avant Tout** pour illustrer comment se préparer mentalement à la période des #fêtes 🎄 que nous nous apprêtons à vivre. Si vous en sentez le besoin, voici des services téléphoniques 📞 disponibles pour vous #écouter et vous venir en #aide :

Info-Social : 811
Tel-Écoute Trois-Rivières : 1-888-376-4241
Tel-Aide Québec : 1-877-700-2433
Tel-Aide Montréal : 514-935-1101
Tel-Aide Saguenay Lac-Saint-Jean : 1-877-700-2433
Drogue: aide et référence : 1-800-265-2626
Centre de prévention du suicide de Québec : 1-866-APPELLE
Centre de prévention du suicide Accalmie : 1-866-APPELLE
La Maison Carignan Inc. : 1-877-373-9435

#dépendance #thérapie #troisrivieres #santementale #cavabienaller

En ce temps des fêtes inhabituel

- Rappelle-toi qu'on est tous ensemble dans cette tempête
- C'est normal d'être découragé.e ou déçu.e
- N'oublie pas de faire des choses qui te font du bien
- N'oublie pas que tout est temporaire
- C'est normal de ne pas avoir le cœur à la fête
- Allô, je me sens seul.e. Je peux t'appeler ?
- N'hésite pas à aller chercher de l'aide

2 270 Personnes atteintes 90 Interactions - Indice de diffusion [Mettre la publication en avant](#)

9 19 partages

J'aime Commenter Partager

Commenter en tant que La Maison Carignan Inc.

Publié le 23 décembre 2021
2 270 personnes atteintes
90 interactions

<p>Publié le 21 juin 2021 1 946 personnes atteintes 573 interactions</p>	<p>Publié le 20 décembre 2021 1 189 personnes atteintes 284 interactions</p>

Perspectives 2022-2023

Considérant les résultats exceptionnels que nous avons obtenus au cours de la dernière année, nous comptons maintenir la même cadence de diffusion et raffiner la stratégie de contenu que nous avons déployé en analysant de plus près les données afin de tirer des conclusions sur les publications les plus performantes, appliquer les leçons tirées et ainsi miser sur des contenus qui interpellent nos abonnés. De plus, nous souhaitons produire et diffuser plus de contenus vidéo car nous savons que c’est un format qui est généralement plus engageant, mais nous l’avons peu testé auprès de notre clientèle.

Finalement, bien que nous soyons conscients que la croissance obtenue en 2021-2022 sera difficile à répéter, nous sommes confiants de pouvoir dépasser les résultats obtenus au niveau de nos trois indicateurs de performance. Nous réfléchissons également à la possibilité d’ouvrir un nouveau canal sur Instagram qui devrait demander peu d’efforts supplémentaires et pourrait permettre d’atteindre une clientèle plus jeune et plus engagée.

Site Internet

Le site Internet de La Maison Carignan (www.maisoncarignan.qc.ca) s'avère un outil de communications qui permet à la communauté d'être mieux renseignée sur les services offerts, l'approche privilégiée ainsi que le processus d'admission, etc. Une mise à jour de l'ensemble de nos outils de communication est actuellement en cours et devrait être déployée au cours de l'année 2022-2023.

Témoignages et conférences

Au courant de l'année 2021-2022, les personnes hébergées à la Maison Carignan ont assisté à sept (7) témoignages d'anciennes personnes hébergées ayant cumulé plusieurs années de sobriété à la suite de leur programme thérapeutique effectuée au sein de l'organisme. Celles-ci sont venues exprimer les difficultés rencontrées dans le cadre de leur réinsertion sociale ainsi que les buts qu'ils ont atteints depuis leur sortie de thérapie. Une ancienne personne hébergée s'est également entretenue spécifiquement au groupe de femmes afin de partager son expérience avec elles.

Les personnes hébergées ont également assisté à deux (2) conférences offertes par un conférencier « Inspirateur de changement », sur les thèmes de la motivation, du changement, de l'importance d'apprendre à s'aimer, de la connaissance de soi et des relations interpersonnelles.

Bénévolat effectué par les personnes hébergées

En décembre 2021, malgré les exigences sanitaires, nous avons soutenu les **Artisans de la Paix** dans le montage des paniers de Noël. Aussi, certaines personnes hébergées ont participé à la **Grande Guignolée des médias**. Le soutien et les collaborations avec ce partenaire sont importants pour la collectivité, mais aussi pour nos personnes hébergées. Les personnes hébergées sont reconnaissantes de pouvoir participer à ses activités. Plusieurs d'entre eux, utilisent ces opportunités pour redonner à la société et/ou faire amende honorable, ce qui contribue entre autres à rehausser leur estime personnelle, tout en contribuant à atteindre une partie de notre mission, c'est-à-dire favoriser le retour à une participation citoyenne active.

Depuis le début de l'année 2019, une collaboration a été développée avec nos voisins, le **Centre de Prière l'Alliance** et, sur une base régulière, des personnes hébergées se portent volontaires afin d'aller exécuter des travaux d'entretien ménager de façon bénévole alors que d'autres personnes s'y rendent afin d'exécuter des travaux communautaires ou compensatoires. Bien que nous ayons suspendu ces activités par moment au cours de l'année, l'entraide auprès des membres de notre communauté demeure une priorité pour notre organisme.

Concertations

- ❖ **Table de concertation santé mentale RLS Trois-Rivières**
- ❖ **Table de concertation santé mentale adulte du RLS Bécancour-Nicolet-Yamaska**

La Maison Carignan a poursuivi son implication par une participation active sur les tables de concertation en santé mentale et dépendances de Trois-Rivières et de Bécancour-Nicolet-Yamaska. Cette participation sur ces tables nous permet de faire valoir les enjeux de l'hébergement en dépendance, d'alimenter les réflexions sur les besoins de la région ainsi que sur les bonnes pratiques. De plus, cela permet de recueillir les informations nécessaires à l'amélioration de nos collaborations avec les organismes de la région tout en nous assurant de mettre au diapason nos pratiques avec celles du milieu communautaire et du réseau de la santé. Nous avons participé à quatre (4) rencontres cette année, plusieurs ayant été annulées en raison de la pandémie.

Association Québécoise des Centres d'Intervention en Dépendance (AQCID)

Nous sommes également activement impliqués au sein de l'**Association québécoise des centres d'intervention en dépendance (AQCID)**. Madame Valérie Piché, directrice générale de la Maison Carignan, a été réélue au mois de juin 2021 sur le Comité permanent des centres de traitement de l'association afin de déployer des stratégies et faire valoir les réalités des ressources offrant des services d'hébergement en dépendance (RHD). Les enjeux présents et les défis à venir pour les ressources d'hébergement en dépendance y sont également discutés. Aussi, Mme Piché fait partie du Comité avisier clinique dont le mandat premier est de veiller et de réfléchir aux enjeux, défis et pistes d'actions posés par les collaborations avec le réseau de la santé et les ministères partenaires, notamment le MSSS et le MTESSS ainsi que le règlement sur la certification des ressources.

Comité MASDA

En collaboration avec les ressources d'hébergement en dépendance de la région, le CIUSSS MCQ a pris l'initiative de réfléchir sur un mécanisme d'accès pour les services en dépendance offerts aux adultes (PRÉS). Au cours des travaux réalisés, l'acronyme a évolué pour devenir MASDA (Mécanisme d'accès aux services en dépendance adulte) afin de mieux représenter ce qui allait être déployé.

Nous avons assuré une participation active aux discussions sur l'élaboration des principes, des objectifs et des moyens à mettre en place afin d'assurer aux adultes nécessitant des services en dépendance un accès et une continuité à des services répondant à leurs besoins, et ce de façon optimale. Le travail réalisé au sein de ce comité s'inscrit dans les lignes directrices du Plan interministériel en dépendance 2018-2028. Le MASDA a été déployé en mars 2021 et la Maison Carignan est un fier partenaire dans le déploiement du mécanisme et assure une présence sur le comité opérationnel ainsi que sur le comité stratégique.

Programme de traitement de la toxicomanie de la cour du Québec (PTTCQ)

La Maison Carignan assure une présence au sein du comité de réinsertion et réhabilitation du PTTCQ. Bien que la fréquence des rencontres ait été grandement ralentie depuis le début de la pandémie, nous estimons que notre participation à ce comité nous permet de contribuer au développement et au maintien de ce programme dont la visée de réhabilitation est très étroitement liée à nos pratiques et notre vision.

Sensibilisation auprès d'étudiants de niveau collégial et universitaire et collaboration avec les établissements d'enseignement

Pour l'année 2021-2022, la Maison Carignan continue son partenariat avec les établissements d'enseignement de la région. Ces activités traduisent notre engagement et notre implication dans la réponse à certains besoins de la communauté ainsi que la reconnaissance de notre expertise. En effet, nous croyons que nous sommes des acteurs importants dans la formation des professionnels et dans le développement et le transfert des connaissances dans notre domaine. Dans un contexte de pénurie de main d'œuvre c'est également l'occasion de faire rayonner notre profession et le travail réalisé dans les ressources communautaires.

En ce sens, des intervenants(e) de la Maison Carignan accompagnés de personnes hébergées ont été invités à **cinq (5) reprises** à titre de conférenciers dans différents établissements scolaires afin de parler des services, de la problématique et de leurs expériences.

- **Cégep de Shawinigan** (*Techniques d'intervention en milieu carcéral*) ;
- **Université du Québec à Trois-Rivières** (*Maitrise en ergothérapie*) ;
- **Collège Laflèche** (*Techniques d'éducation spécialisée*) ;
- **Université du Québec à Trois-Rivières** (*Baccalauréat en psychoéducation*).

De plus, afin de réaliser certains travaux demandés dans le cadre de leurs études, plusieurs étudiants ont fait des entrevues avec les intervenants et même avec des personnes hébergées afin de bénéficier de l'expertise de la Maison Carignan. Les entrevues avaient comme objectif d'en apprendre davantage sur la ressource, sur le travail d'intervenant en dépendance, sur la clientèle ou sur la problématique de la dépendance.

- **Cégep de Trois-Rivières** (*Techniques de travail social*) ;
- **Cégep de Trois-Rivières** (*Techniques policières*) ;
- **Université du Québec à Trois-Rivières** (*Baccalauréat en psychoéducation*) ;
- **Université du Québec à Trois-Rivières** (*Maitrise en psychoéducation*) ;
- **Collège Kiuna** (*AEC en éducation spécialisée*).

Journées d'immersion

En novembre 2021, nous avons reçu la visite de plusieurs étudiants en **Techniques d'éducation spécialisée** du Collège Laflèche de Trois-Rivières. Ils ont assisté aux ateliers thérapeutiques de l'après-midi et ont été jumelés avec des personnes hébergées afin d'être sensibilisés à la réalité de la clientèle en traitement des dépendances.

Au mois de mars 2022, nous avons accueilli cinq étudiantes en **Techniques d'intervention en délinquance** du Cégep de Drummondville. Ces journées avaient pour but de sensibiliser les étudiantes à la réalité vécue par la clientèle de la Maison Carignan en ce qui a trait aux services offerts en hébergement, dans un contexte d'observation participative et d'interaction avec la clientèle. Cela a permis d'exposer les différentes modalités de traitement des dépendances et de se familiariser à une routine de vie et des activités structurées dans un milieu de vie.

Stages & emplois

Cette année, nous avons eu le plaisir d'accompagner un (1) stagiaire au Baccalauréat en psychoéducation pour un stage final aux sessions d'automne 2021 et d'hiver 2022. En collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), nous l'avons accueilli et accompagné dans son développement professionnel. Par son implication, ses connaissances et les travaux réalisés, ce stagiaire a grandement contribué au développement de la ressource et au perfectionnement de l'équipe d'intervention.

Nous avons également accompagné deux stagiaires dans des stages d'observation de quelques heures. Premièrement, une étudiante en Techniques policières du Cégep de Trois-Rivières a bénéficié de 16 heures d'observation auprès de la clientèle. Au terme de son séjour, elle a mentionné que cela lui a permis de développer son empathie pour la clientèle aux prises avec des problèmes de consommation. Finalement, une étudiante du Collège Kiuna a également été présente pour 20 heures d'observation au sein de la ressource. Au cours de ces heures, elle a pu se familiariser avec nos différentes modalités d'intervention.

Au cours de l'été 2021, nous avons accueilli deux employés dans le cadre du programme « Emploi été Canada ». Cela permet à des étudiants dans un domaine de la relation d'aide de bénéficier d'expériences de travail directement en lien avec leur champ d'études pendant quelques semaines. Nous avons donc permis à un étudiant en Psychoéducation et à une étudiante en Techniques d'intervention en milieu carcéral de développer leurs compétences en étant accompagnés par l'équipe d'intervention.

Projets de recherche

En collaboration avec **L'Université du Québec à Trois-Rivières**, nous poursuivons notre participation au projet de recherche suivant :

(RÉ)SO 16-35 : qui a pour but d'analyser et de favoriser les trajectoires de désistement de la délinquance et de (ré) intégration sociocommunautaire des jeunes judiciairisés âgés de 16 à 35 ans. En 2021-2022, nos intervenants ont été sollicités afin de broser le portrait du réseau des intervenants qui travaillent auprès des jeunes judiciairisés de notre région.

Nous avons également maintenu notre participation au projet de recherche de **L'Université de Sherbrooke**, pour lequel la collecte de données s'est terminée en décembre 2021 :

Parentalité et dépendance : projet de recherche qui vise à mieux connaître les préoccupations et la réalité des parents ayant une consommation d'alcool et de drogues afin de développer des interventions pour mieux les soutenir dans leur rôle. Une intervenante a donc accompagné des personnes hébergées dans la complétion de questionnaires informatisés dans le but de recueillir des informations sur leur fonctionnement familial et sur leur relation avec leurs enfants.

De plus, des intervenants ont été volontaires pour participer à la collecte de données de quelques autres projets :

- **Recension sur l'état de la situation quant aux services offerts aux femmes judiciairisées de la région** - Mylène Laquerre (Service d'Intégration à l'emploi de Radisson);
- **Projet « Membre de l'entourage et dépendance »** - Julie Provost (Service de recherche au programme dépendance du CIUSSS de la Capitale-Nationale);

- **Le processus de transition en contexte de pandémie des détenus âgés qui consomment ou ont consommé des substances psychoactives : les représentations d’hommes et de femmes** – Valérie Aubut (Université du Québec à Trois-Rivières).

Enfin, nous avons soutenu le dépôt d’un projet de recherche « **Continuité de l’éducation et du soutien pour les Premiers Peuples** » à titre d’organisme participant. Porté par la Chaire UNESCO de recherche appliquée pour l’éducation en prison du Cégep Marie-Victorin, une chercheuse du Cégep de Trois-Rivières et des partenaires autochtones, ce projet vise à recenser les programmes et les initiatives favorisant l’apprentissage en contexte formel, non-formel ou informel, en milieu carcéral et post-carcéral, afin de les adapter adéquatement aux Premiers Peuples en proposant des outils pédagogiques. Ce sera l’occasion de contribuer au développement des pratiques et de partager nos expériences.

Autres activités de sensibilisation

Le 11 novembre 2021, deux de nos intervenantes ont visité **la ressource FAIRE** (Familles d’Appui et Intervention pour un Réseau d’Entraide) dans le cadre de leur atelier « Libre d’être toi ». Cette ressource a pour mission de soutenir et développer l’expérience parentale, d’améliorer l’estime de soi chez les enfants, de prévenir la détérioration de situations personnelles, familiales et sociales qui risquent d’engendrer de la violence familiale ainsi que des situations d’abus et de négligence envers les enfants. Ainsi, les intervenantes de La Maison Carignan ont animé une **activité de sensibilisation à un groupe de jeunes filles âgées de 10 et 14 ans, sur les thèmes de l’affirmation de soi et l’estime personnelle, considérant qu’il s’agit de facteurs de protection quant au développement possible d’une problématique de consommation**. Les filles ont également pu poser quelques questions en lien avec les différentes consommations, toujours dans le but de prévenir les dangers liés à la consommation de substances.

Le 17 novembre 2021, la directrice générale a présenté aux délégués sociaux de la Fédération des travailleurs du Québec (FTQ) une activité de sensibilisation sur l’usage de substances en milieu de travail ainsi qu’une présentation de nos services et programmes. Cette activité a permis de rejoindre une vingtaine de personnes.

Perfectionnement du personnel d’intervention

La formation continue du personnel est une préoccupation importante pour la Maison Carignan. Nous sommes très heureux de pouvoir compter sur l’engagement de notre personnel concernant le développement de leur expertise et nous souhaitons leur offrir les outils nécessaires. Notre équipe est motivée à participer aux formations qui visent leur perfectionnement. D’ailleurs, l’**année 2021-2022** fut ponctuée de plusieurs formations auxquelles les membres de l’équipe d’intervention ont participé. De plus, l’équipe fut mobilisée pour participer à diverses journées de développement, à des conférences ou à des webinaires afin d’acquérir des connaissances, mais aussi partager leur expertise. Voici lesquelles :

Titre de la formation	Dispensée par	Nombre d’employés formés
Secourisme en milieu de travail	CNESST	12
Intervenir auprès de la personne suicidaire à l’aide des bonnes pratiques (<i>suivi de formation</i>).	Centre de prévention du suicide Accalmie	5

Titre de la formation	Dispensée par	Nombre d'employés formés
Formation à l'utilisation de l'outil NID-ÉP 3.1	Claudel Brouillette, Pavillon de l'assuétude	2
Estimation et gestion du risque d'homicide.	CIUSSS MCQ	3
IGT 6.1	Josianne Carpentier, La Maison Carignan	3
Prévention et contrôle des infections : formations de base en contexte de la COVID-19	Gouvernement du Québec	L'ensemble des employés
PROFAN 2.0 : Faire face aux surdoses d'opioïdes	AIDQ	2
Soutien à l'autogestion et la reprise du pouvoir sur la santé mentale par une intervention de groupe pour l'anxiété et la dépression	Relief	4
La trousse d'orientation et d'accompagnement : intervenir auprès des hommes victimes d'abus sexuels	Emphase	7
Le trouble de stress post-traumatique : Reconnaître, comprendre et intervenir	Evelyne Donnini, psychologue	1
Guide d'usage optimal des traitements pharmacologiques pour le sevrage d'alcool et la prévention des rechutes	INESSS	1
Conférence : Oui ! C'est possible de se libérer du stress de la COVID-19	Catherine Bouchard, PSMAD du CIUSSS-MCQ	2
Séminaire annuel en ligne – Convergence Recherche Intervention	RISQ	2
Forum régional communautaire : Pour un portrait des enjeux de la diversité sexuelle et de genre	GRIS Mauricie-Centre du Québec	1
Journée québécoise en santé et bien-être des hommes	Emphase	1
Consultation PAISM	CIUSSS MCQ	1
Assumer mon leadership dans mon travail	Bernard Lefebvre, CFMC	2
Optimiser la page Facebook de mon organisme	Centre de formation communautaire de la Mauricie	1
Comment créer des outils de promotion efficaces	Centre de formation communautaire de la Mauricie	1

De plus, au cours de l'hiver 2021, un nouveau concept de formation continue pour le personnel clinique avait vu le jour. Il s'agit de courtes capsules d'informations, variant de 15 à 45 minutes, présentées dans le cadre des rencontres d'équipe du midi. Les thèmes présentés relèvent directement des intérêts et besoins du personnel d'intervention. **Nous avons donc poursuivi cette modalité de formation pour la période 2021-2022.** Voici les sujets ayant été abordés au printemps/été 2021:

Titre de la capsule informative	Dispensée par	Nombre d'employés ayant assisté
Prévention de la rechute	Valérie Piché, La Maison Carignan	11

Titre de la capsule informative	Dispensée par	Nombre d'employés ayant assisté
Le cycle de l'assuétude	Valérie Piché, La Maison Carignan	12
Adapter son intervention auprès des communautés autochtones	Chantal Plourde, superviseure clinique	14
Tenue de dossier : les notes évolutives	Joanie Camiré, La Maison Carignan	12
Mise à jour de l'utilisation de l'outil IGT	Josianne Carpentier, La Maison Carignan	9
L'encadrement et le sentiment de sécurité chez l'intervenant	Valérie Piché, La Maison Carignan	13
Stimuler la pratique d'activité physique pendant un traitement en dépendance	Florence Piché, UQTR	12
Suivi du projet de recherche : l'activité physique pendant un traitement en dépendance	Florence Piché, UQTR	12

Finalement, en vertu du Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023, l'équipe clinique a bénéficié d'une formation (en trois parties) visant à se familiariser avec la violence conjugale, notamment dans le but de mieux la reconnaître et mieux intervenir dans ce contexte. Cette formation est le résultat d'une consultation, visant à définir les besoins en lien avec la problématique de violence conjugale, entre la directrice générale de La Maison Carignan, les coordonnatrices des services cliniques de La Maison Carignan ainsi que de l'Accord Mauricie.

Titre de la formation	Dispensée par	Nombre d'employés formés
Stratégies d'intervention auprès des hommes auteurs de violence conjugale – Partie 1	Alain Brunelle, L'Accord Mauricie	9
Stratégies d'intervention auprès des hommes auteurs de violence conjugale – Partie 2	Alain Brunelle, L'Accord Mauricie	6
Stratégies d'intervention auprès des hommes auteurs de violence conjugale – Partie 3	Alain Brunelle, L'Accord Mauricie	6

Couverture médiatique et activités grand public

Bien qu'elles ne soient pas toutes répertoriées, La Maison Carignan est régulièrement sollicitée par les médias de la région pour commenter, nuancer et informer quand il est question des différents enjeux entourant la dépendance et les problématiques associées. Dans les médias, cette visibilité permet de faire connaître nos services, de démontrer notre expertise en dépendance, d'exposer, de prendre position sur différents enjeux actuels ainsi que d'informer et présenter les gens touchés, de près ou de loin, par la problématique de la dépendance. Contrairement aux médias traditionnels, il est difficile d'estimer le nombre de personnes touchées par certaines de ces publications numériques. Toutefois, nous estimons à **qu'au moins 20 000 personnes** nous ont lu ou entendu selon les cotes d'écoutes radiophoniques et une estimation des lectures des nouvelles sur le web.

Autres activités médiatiques		
29 janvier 2021	Le Nouvelliste	Quand Omicron s'invite en thérapie https://www.lenouvelliste.ca/2022/01/29/quand-omicron-sinvite-en-therapie-b2d99b1f10a59e1f1be9ab6563f6b3d9
16 avril 2021	Noovo	La Maison Carignan, un centre de thérapie qui vient en aide aux alcooliques et aux toxicomanes, craint de devoir fermer ses portes Environ 100 000 vues https://www.noovo.info/video/dependance-un-cri-du-cur-au-ministre-carmant.html
16 juin 2021	Le Nouvelliste	Première campagne de sociofinancement pour la Maison Carignan https://www.lenouvelliste.ca/2021/06/16/premiere-campagne-de-sociofinancement-pour-la-maison-carignan-article-audio-a10e343266b048750ebb93e0184677b3?nor=true
18 juin 2021	Hebdojournal	Campagne de sociofinancement pour la Maison Carignan https://www.lhebdojournal.com/actualite/campagne-de-sociofinancement-pour-la-maison-carignan/
14 octobre 2021	CKRL 89.1 FM	Quand art et réhabilitation sociale se rencontrent https://www.ckrl.qc.ca/2021/10/14/panel-de-discussion-quand-art-et-rehabilitation-sociale-se-rencontrent-en-direct-a-ckrl/?fbclid=IwAR3tJzIVTPGadbOe8KjUftW-RAHwWOysgxLCBGleatsN8TnMKbYB7hfsNuE
24 février 2022	Journal de Québec TVA Nouvelle	Se relever après l'enfer de la toxicomanie https://www.journaldequebec.com/2022/02/24/se-relever-apres-lenfer-de-la-toxicomanie-1 et TVA Nouvelles

Dans le cadre de la semaine de prévention de la toxicomanie qui s'est tenue du 14 au 20 novembre 2021, **Le Nouvelliste** a produit un cahier spécial. La Maison Carignan a occupé les pages centrales avec un texte et des photos permettant de présenter nos services et les faits saillants de la dernière année. Ce cahier est distribué à 30 000 exemplaires et nous estimons qu'au moins **3 000 personnes auront lu ces pages**.

Le 17 mars 2022, la ressource a participé à un événement organisé par les étudiants du baccalauréat en psychoéducation de l'UQTR, soit « Le communautaire c'est salutaire! ». Cet événement a pour but de créer un moment d'échange et de sensibilisation au moyen d'un rassemblement d'organismes communautaires, d'étudiants et de citoyens de la population trifluvienne. Les visiteurs sont amenés à interagir avec les représentants des organismes communautaires ayant préalablement monté un kiosque aux couleurs de leur milieu. Cela a donc été une occasion pour la ressource de se faire connaître et diffuser ses offres d'emplois ou de stages. Cette activité a permis de rejoindre environ **200 personnes en présences** et plusieurs centaines d'autres via les réseaux sociaux associés à l'événement.

Remise de certificats

Toutes les cinq (5) semaines une remise des certificats a lieu, où chacun des finissants fait part de son cheminement; les satisfactions qu'il en retire, les épreuves qu'il a traversées, etc. Les informations et l'expérience ainsi transmises profiteront à tous et aideront les membres des familles présentes à mieux comprendre la problématique. Pour l'année 2021-2022, **65 finissants** ont été rejoints par ces activités.



Nous avons également remis **22 certificats d'honneur** pour années multiples. Lorsque la situation le permettait, ces remises de certificats se sont déroulées devant les personnes hébergées et représentent généralement une source de motivation tout comme elles représentent une source de motivation pour les intervenants.

Contribution de la communauté à la réalisation des activités de l'organisme

Une communauté c'est un ensemble dynamique d'individu qui partage un espace commun. La collaboration entre les différents acteurs est essentielle dans la réponse aux besoins de cette dernière. La Maison Carignan de part ces différentes activités et partenariat apporte une réponse à certains besoins, mais elle bénéficie également des autres acteurs.

Ressources matérielles

De façon régulière, la Maison Carignan se voit recevoir des dons sous diverses formes. Entre autres, plusieurs citoyens de la région ou anciennes personnes hébergées viennent porter des sacs de vêtements, des chaussures, des manteaux, etc. Ces items sont remis aux personnes hébergées dans le besoin.

Au mois de décembre 2021, et ce, depuis plusieurs années, le **Club optimiste de Longueuil** est venu visiter les personnes hébergées afin de leur offrir des cadeaux de toutes sortes (*ex. : parfum, shampoing, argent, bas, tuque, pantoufles, etc*). Cette année l'activité a eu lieu dans le respect des mesures de distanciation. Toutefois, cette visite teintée de chaleur humaine et de générosité a eu un impact encore plus significatif auprès des personnes hébergées qui étaient coupées de leur entourage.

Tout au long de l'année, les **Artisans de la paix** sont présents pour des dons de différentes natures, que ce soit des articles de beauté, des vêtements ou autres. De plus, la **Friperie Pointe-du-Lac** nous rend visite de façon régulière afin de nous offrir leur surplus de livres et nous permettre de garnir notre belle bibliothèque.

L'apport de la communauté à travers ces différents dons est très apprécié par les personnes hébergées dans notre ressource, puisque bien souvent, ils n'ont pas les moyens financiers nécessaires pour se procurer ces items.

Ressources humaines et partenariat avec d'autres organismes

La complexité du portrait des personnes aux prises avec une problématique de consommation d'alcool, de drogues ou de médicaments nécessite des actions concertées. Dans le même sens, compte tenu de l'instabilité

de la clientèle, les meilleures pratiques suggèrent une prise en charge intégrée afin de répondre aux différents besoins de la personne au cours d'un épisode de traitement. Nous pouvons ainsi compter sur différents organismes partenaires pour offrir une réponse à l'éventail des besoins des personnes que nous accueillons.

Plusieurs organismes de la région offrent des **séances d'informations** aux personnes hébergées de la Maison Carignan par exemple, *Tandem Mauricie*, *Hépatites Ressources* et le *Service d'intégration à l'emploi Radisson (SIER)*. En ce sens, des intervenants(es) de ces organismes se déplacent jusqu'au centre, et cela gratuitement afin de présenter leurs services aux résidents, ou encore pour diffuser de l'information concernant différents sujets. L'implication de ces organismes auprès de la clientèle de La Maison Carignan est très importante, puisqu'elle est complémentaire aux services déjà offerts par notre ressource.

Pour l'année 2021-2022, La Maison Carignan a entretenu ses partenariats avec d'autres ressources communautaires ou du réseau de la santé. Ceux-ci ont principalement pour but de permettre à d'autres organismes de présenter leurs services aux personnes hébergées à la Maison Carignan et de réaliser des séances d'informations auprès de ces dernières. Au besoin, un suivi individuel se poursuit tout au long du cheminement de la personne. Il est à noter qu'en raison du contexte entourant la COVID-19, notamment l'éclosion ayant eu lieu aux mois de janvier et février 2022, plusieurs activités habituellement prévues ont dû être annulées ou repensées. Voici les présentations ayant eu lieu :

Organismes	Nature des activités	Fréquence
Tandem Mauricie	Présentation des services et séances d'informations (santé sexuelle et affective).	11 fois (à toutes les 5 semaines)
Hépatites Ressources	Présentation des services, séances d'information et dépistage sur place de l'hépatite C.	20 fois (dépistages) 3 fois (séances d'information)
Service d'intégration à l'emploi Radisson (SIER)	Animation d'une activité auprès des groupes « Réalité » et « Synthèse de vie » afin de présenter leurs services et stimuler la mobilisation des individus dans leur retour sur le marché du travail.	2 fois
Portage Québec	Présentation de leurs services et identification des personnes hébergées qui pourraient bénéficier de ceux-ci en externe. Ils sont accompagnés d'une personne ayant bénéficié de leurs services qui témoigne de son expérience.	4 fois
Clinique de santé sexuelle du CIUSSS MCQ	Test de dépistage des ITSS et vaccination contre l'hépatite A et B.	20 fois (dépistages) 3 fois (vaccins)
Centre amitié autochtone de Trois-Rivières	Accompagnement des personnes issues des premières nations	Ponctuelle
Direction de la santé publique et Direction santé mentale adulte et dépendance du CIUSSS-MCQ	Accompagnement dans la gestion d'une éclosion (prêt de personnel, visite des équipes PCI, etc.)	Au besoin

Dans un autre registre, sous la supervision de l'intervenant responsable, plusieurs personnes effectuent des travaux compensatoires et communautaires à la Maison Carignan en réalisant différents travaux et tâches selon les besoins de notre organisme (*réception, entretien ou à la cuisine*). Pour l'année 2021-2022, **52 personnes** ont effectué **5287 heures de travaux compensatoires** et **4 personnes ont complété 425 heures de travaux communautaires** au sein de la ressource. Ces mesures permettent aux personnes hébergées d'assumer leurs gestes tout en redonnant à la ressource ce qui augmente leur motivation. Pour nous, c'est un atout essentiel dans la réalisation de certaines tâches et un levier afin de travailler la responsabilisation des personnes hébergées.

Nous recevons également plusieurs offres pour effectuer du bénévolat ou des travaux communautaires au sein de notre ressource. Toutefois, en raison des mesures sanitaires, nous avons dû limiter les contacts avec des personnes de l'extérieur.

Contributions financières

Mission accomplie! La première campagne de sociofinancement de la Maison Carignan propulsée sur La Ruche du 15 juin 2021 au 15 juillet 2021 nous a permis de recueillir 17 000 \$ (dons et Fonds mille et un COVID). Au terme de cette activité, nous avons fait un bilan afin de nous orienter dans le développement des prochaines activités de financement.

Autres dons

- La compagnie **Lantic** nous a remis gracieusement 600 kg de sucre pour une valeur de **350 \$** ;
- **Caron Chaussures** nous a remis gracieusement des dizaines de paires de chaussures, bottes et sandales pour une valeur de plusieurs centaines de dollars.

Distribution de dépliants

Plusieurs partenaires et organismes acceptent de faire la distribution de dépliants de la Maison Carignan aux personnes susceptibles de recourir à nos services.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ressources pour femmes en difficulté ; ❖ autres centres de traitement en dépendance ; ❖ palais de justice ; ❖ bureaux de probation ; ❖ bureaux d'aide juridique ; ❖ établissements de détention ; 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ postes de police ; ❖ centres intégrés de santé et de services sociaux ; ❖ programmes d'aide aux employés ; ❖ centres hospitaliers.
--	---

Références

Parmi les partenaires énumérés précédemment, les avocats de la défense des différents bureaux d'aide juridique et les établissements de détention sont les principaux référents de la clientèle se présentant à notre ressource. Il arrive aussi qu'un individu soit admis à la Maison Carignan après avoir été recommandé par une personne ayant eu recours à nos services par le passé et/ou par son avocat. Cette année, nous observons une hausse des demandes provenant des services en dépendance de la Mauricie et du Centre-du-Québec et des autres ressources d'hébergement en dépendance de la région.

Profil de la clientèle et démonstration de la réponse aux besoins du milieu

La Maison Carignan est une ressource d'hébergement en dépendance pour les hommes et les femmes âgés de 18 ans et plus. Sa capacité d'accueil est de 98 lits. Toutefois, en raison de la pandémie, la capacité d'accueil a fluctué au cours de l'année passant de 49 à 55 lits afin de respecter les directives de la Direction de la santé publique. Selon l'évolution de la situation épidémiologique, nous espérons retrouver notre pleine capacité d'accueil au cours de l'année 2022-2023.

Les personnes que nous accueillons présente un Trouble lié à l'utilisation de substance (TUS). La littérature fait référence à des TUS dont le profil peut être transitoire ou persistant (Brochu, Patenaude, Landry et Bertrand, 2014²). Les personnes qui présentent une problématique de consommation transitoire présentent un meilleur pronostic en raison des facteurs associés à leur consommation qui sont plus souvent contextuels et le fait qu'elles présentent davantage de facteurs de protection. Ce type de personnes répond davantage à notre Programme d'aide pour les travailleurs. Pour les personnes dont le profil est persistant, elles présentent une plus grande sévérité de l'usage de substances, une problématique souvent plus complexe présentant plusieurs comorbidités ainsi qu'un moins grand éventail de facteurs de protection tant interne qu'externe. De plus, leur trajectoire est ponctuée de plusieurs épisodes de traitement. Elles nécessitent généralement l'accès à des programmes de longues durées contribuant à diminuer les rechutes, les épisodes de traitement, les activités criminelles ainsi que l'amélioration significative dans leur fonctionnement psychosocial (Tremblay & Beaulieu, 2020³).

Les personnes que nous accueillons qui présentent une trajectoire plus chronique sont aux prises avec de nombreuses problématiques associées ce qui complexifie leur prise en charge. La délinquance, l'itinérance et la santé mentale sont parmi les problématiques associées les plus courantes. En ce sens, nous observons d'année en année que plus de 85 % des personnes accueillies présentent une détresse psychologique importante au regard de l'*Indice de gravité d'une toxicomanie* (outil d'évaluation) complété pour l'ensemble de nos personnes hébergées. D'autre part, plusieurs d'entre elles sont également médicamentées pour des symptômes psychiatriques, et ce parfois en l'absence de diagnostic officiel ou de suivi régulier avec un professionnel de la santé. Ces mêmes symptômes bien présents complexifient la prise en charge de ces personnes. Il importe d'assurer un accompagnement individualisé et en collaboration avec les autres professionnels du réseau de la santé ou du milieu communautaire.

Une forte majorité de notre clientèle est référée dans le cadre d'une mesure judiciaire. La démonstration du lien entre l'usage de substances et la criminalité est bien documenté. Brochu et coll. (2014) rapportent différentes données variant entre 33 à 50 % des contrevenants qui présentent également une dépendance. L'accès à un traitement en alternative à l'incarcération est également bien démontré dans la littérature et soutenu par différents programmes du système de justice tel que le Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour

² Brochu, S., Patenaude, C., Landry M. et K. Bertrand 2014. Recension des écrits et problématique : La toxicomanie, une problématique alambiquée ; un traitement complexe. Dans S. Brochu, M. Landry, K. Bertrand, N. Brunelle, C. Patenaude (dir.). À la croisée des chemins : Trajectoires addictives et trajectoires de services. La perspective des toxicomanes. (p.9-40). Presses de l'université Laval : Québec.

³ Tremblay, J. & M. Beaulieu. (2020). Trouble chronique ou transitoire ? Impact sur la prestation de services. Midi-conférence de l'IUD, octobre 2020.

du Québec (PTTCQ) et le Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJSM) ce qui appuie la pertinence et la nécessité de nos services.

L'autre partie de notre clientèle, admise sur une base volontaire, présente tout de même un profil similaire à la clientèle judiciairisée. Toutefois, l'accessibilité aux services en dépendance est plus difficile. En effet, elles ne peuvent parfois pas bénéficier de l'aide de dernier recours pour couvrir leurs frais de thérapie. Par conséquent, les personnes qui présentent une problématique de dépendance voit souvent leur situation se détériorer avant de pouvoir intégrer un centre de traitement, ce qui est déplorable. Des représentations doivent être faites afin de considérer les ressources d'hébergement en dépendance comme un partenaire du réseau de la santé et assurer un financement des lits qui nous permettrait d'accueillir ces personnes plus tôt dans leur trajectoire.

Dans les pages suivantes, vous trouverez des tableaux détaillés avec explications permettant de préciser le profil ainsi que certaines caractéristiques des personnes que nous avons accueillies au cours de l'année 2021-2022.

Portrait sommaire des personnes hébergées accueillies au cours de l'année 2021-2022			
Nombre de personnes hébergées	201 personnes hébergées	165 hommes	36 femmes
Nombre d'admissions	157	128 hommes	29 femmes
Nombre de personnes ayant quitté	155	129 hommes	26 femmes

Tableau — Répartition de la clientèle ayant séjourné au centre durant l'exercice financier 2021-2022 selon l'âge de la personne hébergée à l'arrivée

ÂGE	HOMMES	FEMMES	TOTAL
De 18 ans à 24 ans	17	1	18
De 25 ans à 29 ans	32	9	41
De 30 ans à 34 ans	40	11	51
De 35 ans à 39 ans	23	7	30
De 40 ans à 44 ans	23	3	26
De 45 ans à 49 ans	14	3	17
De 50 ans à 54 ans	5	1	6
De 55 ans à 59 ans	10	1	11
De 60 ans à 64 ans	1	0	1
De 65 ans à 69 ans	0	0	0
70 ans et +	0	0	0
Total	165	36	201

Au cours des dernières années, la Maison Carignan a vu l'âge moyen des personnes que nous accueillons diminuer de façon significative et cette année la tendance continue de se maintenir avec 55 % de la clientèle qui est âgée de moins de 35 ans. Cette réalité implique toutefois une grande adaptation de nos activités afin de répondre aux besoins plus spécifiques des jeunes adultes, notamment au niveau de la consolidation de la motivation au traitement, de la gestion des comportements problématiques et de la consolidation des acquis thérapeutiques afin de prévenir la rechute.

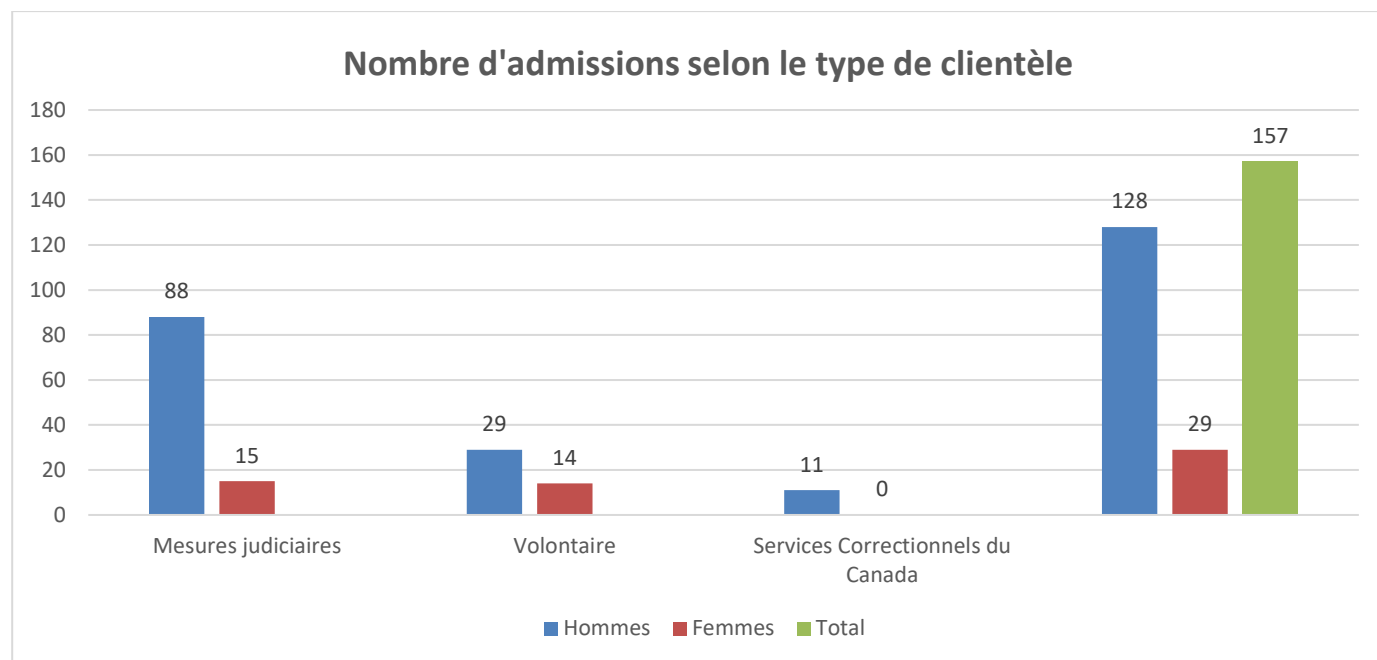
Tableau — Région de provenance de la clientèle ayant séjourné au centre selon le sexe

RÉGION DE PROVENANCE	HOMMES	FEMMES	TOTAL	%
Bas-Saint-Laurent	14	0	14	7 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	16	1	17	8 %
Capitale-Nationale	31	5	36	18 %
Mauricie-Centre-du-Québec	41	9	50	25 %
Estrie	6	0	6	3 %
Montréal	10	2	12	6 %
Outaouais	2	2	4	2 %
Abitibi-Témiscamingue	1	1	2	1 %
Côte-Nord	4	1	5	2.5 %
Nord-du-Québec	0	0	0	0 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	2	1	3	1.5 %
Chaudière-Appalaches	7	2	9	5.5 %
Laval	1	1	2	1 %
Lanaudière	5	0	5	2.5 %
Laurentides	3	0	3	1.5 %
Montérégie	5	2	7	3.5 %
Sans domicile fixe	10	5	15	7.5 %
Communautés cris	0	0	0	0 %
Autres communautés autochtones vivant dans les réserves	7	4	11	5 %
Hors Québec	0	0	0	0 %
	165	36	201	

Ce tableau illustre qu'une majorité de la clientèle provient de la région de la Mauricie–Centre-du-Québec, de la région de la Capitale-Nationale et du Saguenay- Lac-St-Jean. Toutefois, les données témoignent également d'une grande diversité des régions de provenance. Ces résultats s'expliquent en partie à cause du nombre limité de ressources offrant un programme longue durée comme le nôtre et reconnu pour accueillir une clientèle

judicialisée. Cela témoigne également de la reconnaissance des instances judiciaires quant à notre expertise ce qui favorise l'orientation vers nos services.

Tableau — Nombre d'admissions selon le type de clientèle



Pour ce qui est de l'exercice précédent, le nombre d'admissions était de 297, alors que pour cette année, il est de 157 personnes ce qui est cohérent avec une diminution de 50% de notre capacité d'accueil. Nous avons dû gérer des délais d'attente inhabituels tout au long de l'année. Les présences moyennes trimestrielles témoignent d'un taux d'occupation de 87 % des lits disponibles au cours de l'année.

Bien que plusieurs contraintes sanitaires soient tombées ce printemps, le retour à un taux d'occupation de 98 lits ne pourra se faire que progressivement. En effet, afin de favoriser l'accueil, l'intégration au sein de la ressource et une prise en charge personnalisée nous ne pouvons faire plus de cinq à six admissions par semaine. Considérant les caractéristiques de la clientèle qui entraînent des départs prématurés et que notre programme comporte un groupe qui quitte avec succès à toutes les cinq (5) semaines, le retour à un taux d'occupation maximal de nos lits ne sera atteint qu'au cours de l'année 2023. Cela contribue à augmenter l'insécurité financière de notre organisme.

PRÉSENCES MOYENNES TRIMESTRIELLES	
Avril à juillet 2021	40
Août à novembre 2021	52
Décembre à mars 2021	48
PRÉSENCES MOYENNES MENSUELLES	
	47

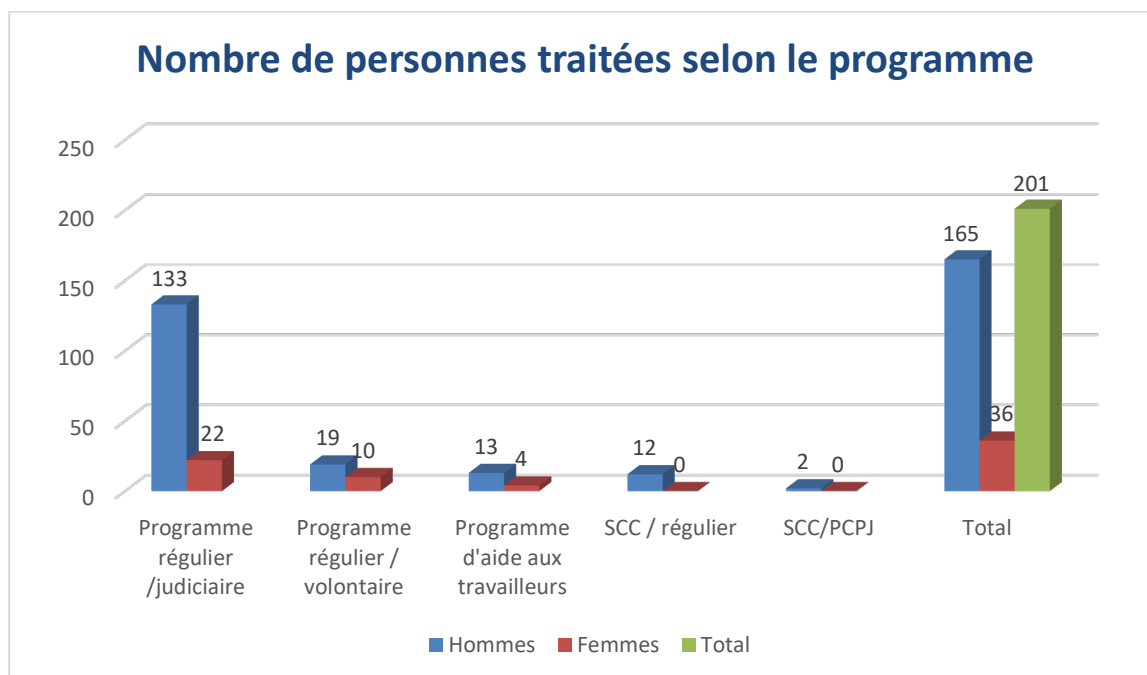
Tableau — Nombre de personnes hébergées traitées durant l'exercice financier 2021-2022

HOMMES				FEMMES				TOTAL
Mesures judiciaires	Volontaire	SCC	TOTAL	Mesures judiciaires	Volontaire	SCC	TOTAL	
120	31	14	165	22	14	0	36	201

L'information dans le tableau précédent concerne le nombre de personnes présentes en date du premier jour de l'exercice financier additionné aux admissions de l'année 2021-2022. Nous observons que **77 % des personnes hébergées** proviennent de références en collaboration avec le système judiciaire ainsi que les Services correctionnels du Québec et du Service correctionnel du Canada (SCC). Cette proportion représente néanmoins une diminution de 10 % par rapport à l'an dernier étant donné que, face à une hausse constante des demandes, nous avons repris les admissions des personnes volontaires malgré les risques associés dans le contexte pandémique. Le rehaussement de nos mesures de confinement à l'admission, nous ont tout de même permis de maintenir un milieu de vie sécuritaire tout au long de l'année.

Nous poursuivons toujours nos efforts dans le but d'avoir une présence féminine de deux (2) surveillantes de nuit, et ce afin d'accueillir les femmes référées par le Service correctionnel du Canada (SCC). Toutefois, le recrutement et la rétention de deux surveillantes de nuit à temps plein n'a toujours pas pu se matérialiser.

Tableau — Nombre de personnes traitées selon le type de programme

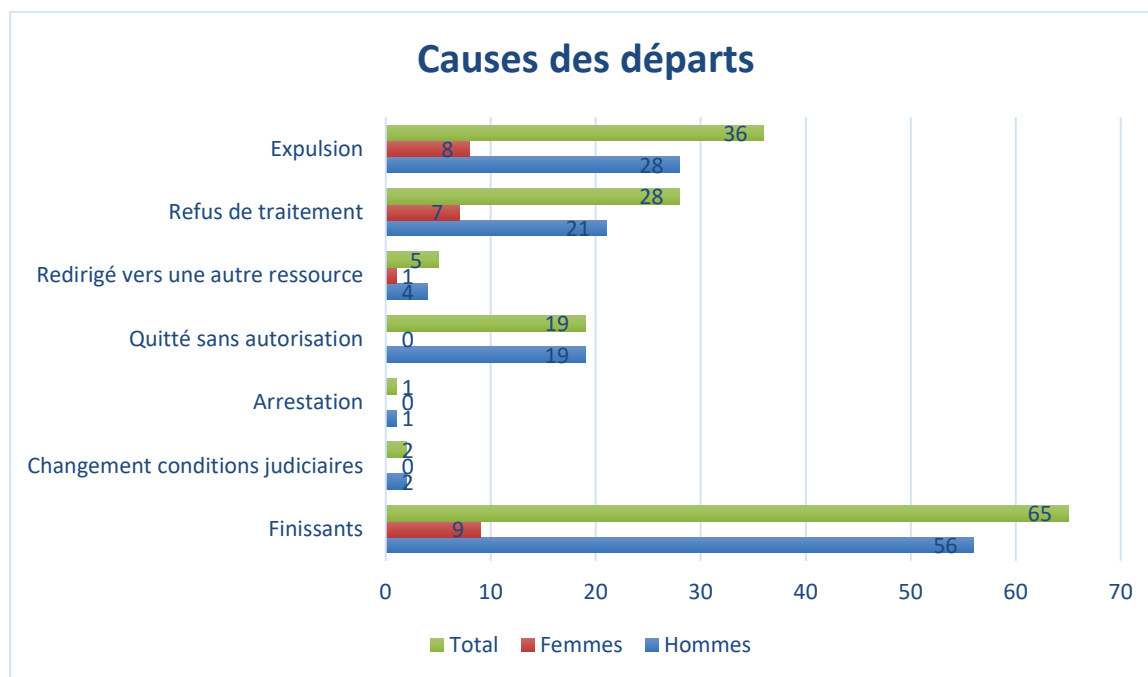


Considérant les caractéristiques de la problématique de la dépendance, le rétablissement d'une personne nécessite souvent plusieurs épisodes de services. Cette année étant donné le nombre restreint de personnes accueillies nous ne présentons pas de tableau distinct étant donné que seulement deux personnes ont été admises et traitées deux fois au cours de l'exercice. La majorité des personnes traitées intègre le programme régulier de six (6) mois que ce soit sur une base volontaire ou judiciaire. Toutefois, nous observons une hausse de 58 % des personnes qui ont choisi le programme d'aide aux travailleurs (P.A.T.) de cinq (5) semaines. Ce programme très personnalisé semble répondre à un besoin au sein de la communauté d'avoir accès à des ressources en hébergement pour amorcer un traitement et le poursuivre en externe par la suite. Nous souhaitons faire davantage la promotion de ce programme au cours de l'année à venir et explorer des alternatives à son financement.

En ce qui concerne la **durée moyenne du séjour** dans le cadre du programme régulier de six mois, nous sommes satisfaits de constater une stabilité du nombre de jours passés en traitement. La rétention en traitement constitue un facteur de protection important face à la prévention de la rechute. Le nombre restreint de personnes hébergées favorisant une plus grande intensité de services, jumelé à l'adaptation des activités ont certainement contribué à maintenir les personnes en traitement.

Programme	Hommes	Femmes
6 mois	133 jours	119 jours

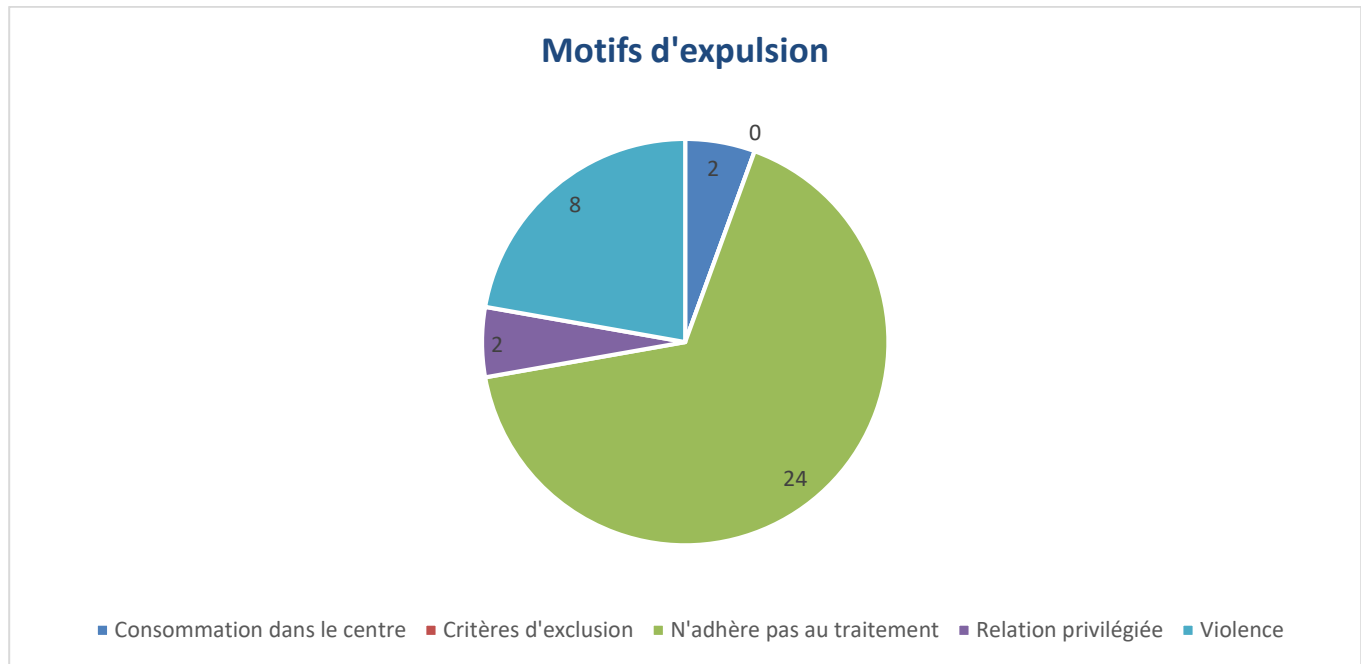
Tableau — Causes des départs des personnes hébergées pour l'exercice 2021-2022



La Maison Carignan compte 155 personnes hébergées qui ont quitté au cours de l'exercice 2021-2022. Parmi elles, 42 % ont complété le programme. Malheureusement, malgré toute l'énergie déployée par l'équipe d'intervention afin de soutenir le développement de la motivation ainsi que de renforcer l'engagement au

traitement par l'entremise de l'entretien motivationnel, 30 % des personnes refusent de collaborer aux interventions proposées et/ou quittent la ressource en catimini.

Nous constatons que 23 % des fins de traitements sont dues à des expulsions et notre base de données nous permet de distinguer les motifs de ces expulsions présentés dans le tableau suivant.



Tel que mentionné précédemment, le portrait clinique complexe des personnes hébergées entraîne souvent, dans un contexte thérapeutique, des comportements et des attitudes inadmissibles. Par contre, et ceci, afin d'assurer un climat favorable au rétablissement ainsi que d'assurer la sécurité de tous, les expulsions sont parfois inévitables.

Il est important de mentionner que 66 % des expulsions sont des personnes hébergées qui sont dans l'incapacité ou refusent d'adhérer au traitement offert à la Maison Carignan. Par contre, avant d'en arriver à l'expulsion d'une personne, plusieurs stratégies sont déployées afin d'encadrer et baliser les comportements problématiques de celles-ci et favoriser l'atteinte des objectifs liés au programme.

L'offre de services mixte en contexte d'hébergement entraîne inévitablement le risque de développer des relations affectives entre les personnes hébergées. Lorsque ce genre de situations survient, des stratégies d'intervention sont mises en place afin de favoriser que les deux parties restent centrées sur leur démarche thérapeutique. Toutefois, lorsque les moyens proposés ne sont pas respectés ou que des relations sexuelles surviennent, cela entraîne une fin de traitement. Bien qu'il puisse sembler plus adéquat de ne desservir que les hommes ou les femmes, nous croyons que la mixité offre une richesse au niveau de l'intervention et favorise le développement de saines habiletés relationnelles ce qui nous motive à maintenir l'offre de services telle qu'elle est.

Enfin, la consommation dans le centre représente 5 % des expulsions ce qui est faible compte tenu des caractéristiques des personnes hébergées. Nous croyons que nos mesures de fouilles et autres mesures

dissuasives, comme les visites d'une escouade canine, contribuent à limiter les risques d'introduction de substances interdites.

Tableau — Détails des finissants 2021-2022

Au cours du dernier exercice, **65 personnes hébergées** ont complété leur programme thérapeutique, représentant 42 % des départs.

Toutefois, compte tenu des caractéristiques de la clientèle la notion de succès ou d'échec dans un contexte de dépendance doit prendre considération de plusieurs variables. Le souci d'accompagner selon les besoins, le perfectionnement et l'engagement du personnel contribuent à soutenir la mise en action des personnes qui demeurent responsables de leurs choix ainsi que de leur adhésion au programme thérapeutique tel que déployé à la Maison Carignan.

Aussi, conformément aux données issues de la recherche, bien que la motivation initiale soit extrinsèque, les personnes qui intègrent nos services dans le cadre d'une mesure judiciaire présentent un taux de complétion supérieur aux personnes admises dans notre programme régulier de six mois sur une base volontaire (45 % vs 34 %). Comme quoi la présence de ces mesures peut parfois représenter un levier de motivation et de rétention en traitement et ultimement cheminer vers une motivation plus intrinsèque.

Lorsque les personnes sont admises sur une base volontaire et intègrent notre programme d'aide aux travailleurs (P.A.T.) leur taux de succès est nettement supérieur (59 %). Ces données confirment également certaines données issues de la littérature. En effet, certains facteurs du profil de la clientèle contribuent à expliquer leur engagement dans leur cheminement. Notamment, la motivation est davantage intrinsèque dès l'admission; ces personnes assument généralement elles-mêmes les frais de thérapie ou un membre de leur entourage le fait pour eux ce qui témoigne de la présence d'un réseau de soutien; finalement, leur profil de consommation et leurs antécédents de traitement sont moins sévères que les personnes admises dans le programme régulier.

Finalement, fait intéressant, les femmes présentent un taux de succès qui se rapproche de celui des hommes (43 %), passant de 16% en 2018-2019, à 37 % en 2019-2020 et 38 % en 2021-2022. Cela nous indique que nos efforts afin d'adapter nos pratiques auprès des femmes portent leurs fruits.

Taux de complétion global 42 %	
Programme régulier	37 %
Service correctionnel du Canada (SCC) Régulier Programme court pour personnes judiciairisées (PCPJ)	83 %
	100 %
Programme d'aide aux travailleurs (P.A.T.)	59 %
Nombre de personnes ayant complété leur programme	65

Gestion des insatisfactions

Au cours de l'année 2021-2022, deux personnes hébergées ont officiellement complété un formulaire afin de porter à l'attention de la direction leur insatisfaction quant au déroulement des activités thérapeutiques. Ce type d'événements est toujours pris au sérieux par la direction. Par conséquent, dans le respect de nos procédures en cette matière, l'ensemble des personnes impliquées ou témoins ont été rencontrés afin de valider les allégations rapportées. Au terme de ces démarches, les mesures ont été prises et discutées avec les parties à la satisfaction de tous. Dans les deux situations un manque de professionnalisme et de respect a été soulevé. Dans l'une des situations, les faits se sont avérés fondés et l'intervenant en question a été rencontré afin que des mesures soient mises en place. Dans la deuxième situation, les faits se sont avérés devoir être nuancé. Par conséquent, les personnes impliquées ont été rencontrées et des interventions de sensibilisation ont été faites auprès des deux parties à la satisfaction de tous.

Bien que le nombre d'insatisfactions soit minime, il importe de mentionner que dès leur admission et tout au long de leur parcours, les personnes hébergées peuvent en tout temps formuler des observations, des demandes ou des questionnements à la direction. Cette ouverture contribue à la fois à la satisfaction des personnes hébergées et nous permet d'envisager et même expérimenter de nouvelles avenues dans notre offre de services et le développement de notre milieu de vie.

Appréciation des services

La Maison Carignan accorde une très grande importance à l'opinion des personnes hébergées vis-à-vis les services reçus. C'est ainsi qu'à quatre (4) reprises durant l'année, l'organisme distribue des formulaires aux personnes hébergées afin d'évaluer leur satisfaction face à différents éléments (accueil à leur arrivée, évaluation de leur situation, repas, locaux, le suivi avec leur intervenant(e), l'atteinte de leurs objectifs, etc.) ainsi qu'en rapport à leurs interactions avec les différents acteurs impliqués dans leur démarche (intervenant de suivi individuel, agent de liaison, agent à la gestion administrative). Il est à noter qu'il s'agit d'un processus anonyme et confidentiel. Les formulaires sont remplis, puis remis à la coordination des services cliniques. Par la suite, celle-ci consulte les formulaires, prend connaissance des commentaires formulés et transmet le tout en comité de direction clinique afin de discuter des résultats. De plus cette année, les personnes hébergées ont été sondées à deux (2) reprises afin de documenter leur appréciation quant aux mesures COVID-19 ainsi que leurs impacts sur leur cheminement. Des appréciations de services général sont également complétées avant le départ des personnes hébergées, lorsque la situation le permet.

Pour l'année 2021-2022, nous avons recueilli 222 appréciations régulières. Au plan quantitatif, nous observons **un taux de satisfaction oscillant entre 79 % (ambiance) et 96 % (les dirigeants)** et une moyenne générale de **89 %** de satisfaction, ce qui est stable en comparaison aux années précédentes. De plus, le niveau d'appréciation

de l'ensemble des membres de notre personnel en interaction directe avec les personnes hébergées a été supérieur à 85 % tout au long de l'année!

Pour chacune des périodes sondées, les items les plus appréciés sont les intervenants/dirigeants, l'accueil et les services rendus. Pour les finissants, bien que leur taux d'appréciation global soit supérieur à 90 % il nous apparaît important de mentionner que l'atteinte de leurs objectifs et la préparation de leur sortie sont parmi les éléments les plus appréciés.

Au plan qualitatif, les éléments les plus appréciés sont au niveau de la qualité de l'équipe d'intervention et les intervenants de suivi, notamment le respect, l'accompagnement, la considération témoignée ainsi que le caractère personnalisé des services offerts.

Les éléments les moins appréciés sont : L'accueil des autres personnes hébergées, le manque d'activités thérapeutiques la fin de semaine, les lieux physiques.

Mesures envisagées afin d'améliorer la qualité des services à la clientèle

- ❖ **Notre priorité sera d'assurer le maintien des activités de la ressource en affrontant les enjeux financiers entraînés par la pandémie de la COVID-19 malgré la précarité financière qui en résulte, la fin des mesures de soutien financier ainsi que le fait que le retour aux activités régulières s'échelonne sur plusieurs mois ;**
- ❖ Dans le cadre de notre **planification stratégique 2022-2024**, nous avons déterminé plusieurs objectifs directement en lien avec l'axe 1 : la qualité des services offerts. Au cours de l'année, 2022-2023, les actions visées afin de répondre aux objectifs ciblés sont :
 - Formaliser et intégrer dans la programmation le suivi post-traitement ;
 - Revoir l'horaire des activités afin de formaliser l'intégration des activités thérapeutiques et structurées de soir et de fin de semaine ainsi que des activités liées aux saines habitudes de vie mises en place depuis le début de la pandémie ;
 - Déterminer la composition, les objectifs et les mandats et mettre en place un comité des usagers ;
 - Mise en place d'un comité autochtone permanent.
- ❖ Diversifier nos sources de revenus dans le but d'assurer la pérennité de l'organisme, en mettant sur pied des activités de financement annuellement.

Associations et accréditations

- ❖ Service correctionnel du Canada (SCC)
- ❖ Ministère de la Sécurité publique (MSP)
- ❖ Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec (PTTCQ)
- ❖ Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Maurice-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS-MCQ)
- ❖ Membre de l'Association des intervenants en dépendance du Québec (AIDQ)
- ❖ Membre de l'Association québécoise des centres d'intervention en dépendance (AQCID)
- ❖ Table régionale des organismes communautaires en santé et services sociaux du Centre-du-Québec-Mauricie (TROC CQM)
- ❖ EMPHASE

Annexe 1



PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2022-2024

DÉPOSÉE ET ADOPTÉE EN CONSEIL D'ADMINISTRATION LE 8 DÉCEMBRE 2021

Orientations	Objectifs	Projets
<p>AXE : Qualité des services</p> <p>1- Adapter les services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de la clientèle</p>	<p>1- Offrir des programmes thérapeutiques en cohérence avec les bonnes pratiques en dépendance</p> <p>2- Améliorer l'adéquation des services offerts aux personnes hébergées issues des premières nations</p> <p>3- Améliorer l'adéquation des services offerts aux personnes hébergées sous TAO</p> <p>4- Améliorer la prise en charge et l'offre de service en tenant compte de la trajectoire chronique et persistante des personnes hébergées</p>	<p>1.1 Finaliser la révision du programme régulier et du contenu des différents ateliers</p> <p>1.2 Amorcer la révision des programmes 5 semaines (objectifs, déroulement et contenu)</p> <p>1.3 Déterminer la composition, les objectifs et les mandats et mettre en place un comité des usagers</p> <p>2.1 Consultation des autochtones actuellement hébergés</p> <p>2.2 Consolidation d'un partenariat avec le centre d'amitié autochtone</p> <p>2.3 Déterminer les objectifs et mandats du comité</p> <p>2.4 Mise en place d'un comité autochtone permanent</p> <p>3.1 Formation du personnel d'intervention entourant l'usage de TAO</p> <p>3.2 Mise en place de collaboration avec les cliniques TAO des principaux CIUSSS-CISSS</p> <p>4.1 Révision des modalités et conditions entourant les sorties</p> <p>4.2 Formaliser et intégrer dans la programmation le suivi post-traitement</p> <p>4.3 Intégrer l'approche AA dans la structure des activités offertes</p> <p>4.4 Revoir la programmation des activités thérapeutiques afin d'y intégrer des activités thérapeutiques de soir et de fin de semaine</p>
<p>AXE : Qualité des services</p> <p>2- Soutenir le maintien et le développement de l'expertise du personnel</p>	<p>1- Uniformiser les pratiques</p> <p>2- Développer l'expertise en continue</p>	<p>1.1 Développer une structure de supervision des membres de l'équipe clinique afin d'assurer un suivi des pratiques en groupe et en individuel</p> <p>1.2 Rédiger les procédures entourant la gestion de la cuisine</p> <p>1.3 Mettre en place des mesures de suivi des changements implantés en collaboration avec la coordination des services cliniques</p> <p>1.4 Rédiger les procédures entourant les tâches de la technicienne et de la commis comptable</p>



Orientations	Objectifs	Projets
<p>AXE : Organisationnel et financier</p> <p>3- Être un employeur de choix</p>	<p>1- Favoriser la cohésion et l'engagement des membres du personnel</p> <p>2- Instauration des conditions de travail compétitive par rapport à notre secteur d'activités</p>	<p>2.1 Revoir le profil de fonction de la coordination des services cliniques afin de créer un poste de directrice clinique et qualité des services et programmes</p> <p>2.2 Intégrer des objectifs de développement professionnel dans les appréciations de rendement</p> <p>2.3 Revoir la procédure entourant l'accueil et l'intégration des nouveaux employés afin d'y intégrer des activités de formation</p> <p>1.1 Impliquer les membres de l'équipe clinique dans la révision du programme en dégageant du temps de rédaction</p> <p>1.2 Déployer des activités favorisant la compréhension des différents profils de fonction dans l'accomplissement de la mission de la ressource</p> <p>1.3 Améliorer les communications internes et externes</p> <p>2.1 Revoir la charge de travail associée au poste d'intervenant afin de maintenir un nombre d'intervenant suffisant</p> <p>2.2 Instauration un panier santé d'une valeur de 500 \$ en compensation à l'absence d'une assurance collective</p> <p>2.4 Révision des grilles salariales</p> <p>2.5 Révision de l'octroi des vacances : 3 semaines à compter d'un an de service, 4 semaines après 3 ans, etc.</p> <p>2.6 Amorcer les démarches entourant l'adhésion et la mise en place d'un fonds de pension collectif</p> <p>2.7 Mise en place d'un comité social</p> <p>2.8 Formation et team building</p>



Orientations	Objectifs	Projets
AXE : Organisationnel et financier 4- Assurer une saine gestion contribuant à la qualité des services et du milieu de travail	1- Maintenir des infrastructures qui favorisent un milieu de vie et un milieu de travail sain et sécuritaire 2- Établir une planification financière triennale	1.1 Revoir l'aménagement actuel afin d'organiser adéquatement les espaces afin de faciliter l'utilisation et la gestion des ressources (sport, art, literie, etc.) 1.2 Procéder à une évaluation des besoins réels de rénovation à venir 1.3 Procéder à une mise à jour des actifs/immobilisations de l'organisme 1.4 Poursuivre les démarches dans l'acquisition et l'implantation d'un logiciel informatique clinico-administratif 1.5 Déterminer les investissements prioritaires
AXE : Organisationnel et financier 5- Assurer la pérennité de la ressource	1- Diversifier les sources de revenus 2- Déterminer les coûts de revient des services rendus	1.1 Organiser une activité annuelle de levée de fonds 1.2 Déterminer un calendrier et organiser des activités ponctuelles de levée de fonds 1.3 Explorer d'autres programmes de financement 2.1 Déterminer les coûts liés aux révisions des conditions de travail

Annexe 2











APPRECIATION DU SERVICE

Date : / /
 JJ MM ANNÉE

Votre opinion sur la qualité de nos services nous permettra de nous améliorer. En ce sens, votre opinion est importante pour nous et nous vous remercions de prendre le temps de compléter ce formulaire qui sera traité de manière confidentielle par la direction de la Maison Carignan.

Sur une échelle de 5, indiquez votre degré de satisfaction pour chacun des éléments qui suit :

1 = pas satisfait 5 = très satisfait

 L'accueil à votre arrivée	1	2	3	4	5
 L'évaluation de votre situation	1	2	3	4	5
 Les services que vous avez reçus	1	2	3	4	5
 Les intervenants(es) qui animent les activités	1	2	3	4	5
 Les dirigeants(es) de l'organisme	1	2	3	4	5
 Les lieux physiques où se déroulent les activités	1	2	3	4	5
 Votre chambre et salle de bain	1	2	3	4	5
 L'ambiance	1	2	3	4	5
 Les repas	1	2	3	4	5
 Le respect de vos droits	1	2	3	4	5

Avez-vous des suggestions afin d'améliorer nos services ?

Oui Non

Si oui, lesquelles ?
