



Maison
CARIGNAN



**RAPPORT D'ACTIVITÉS
POUR L'EXERCICE FINANCIER 2022-2023**

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	7
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 et modèles d'intervention	9
Organigramme et fonctionnement démocratique	10
Conseil d'administration	11
Comité financement	11
Comité d'évaluation de la direction générale.....	12
Membres.....	12
Suivi des mesures envisagées pour améliorer la qualité des services	12
Faits saillants	13
COVID-19.....	13
Gala Radisson	13
Un regard orienté vers l'avenir : Suivi de la planification stratégique 2022-2024.....	14
Activités réalisées	17
Évaluations, demandes d'admission, demandes d'informations.....	17
Thérapie de groupe	17
Suivi individuel.....	18
En complémentarité au suivi individuel.....	18
Des réponses à des besoins spécifiques.....	18
Intervention auprès des femmes	18
Implication, engagement et dynamisme de l'organisme dans le milieu et concertations avec les autres ressources	19
Concertations.....	19
Association Québécoise des Centres d'Intervention en Dépendance (AQCID).....	19
Comité opérationnel et stratégique du Mécanisme d'accès aux services en dépendance adulte (MASDA)	19
Agrément Canada.....	19
Programme de traitement de la toxicomanie de la cour du Québec (PTTCQ)	20
Témoignages et conférences.....	20
Bénévolat effectué par les personnes hébergées	20

<i>Sensibilisation auprès d'étudiants de niveau collégial et universitaire et collaboration avec les établissements d'enseignement</i>	20
Journées d'immersion	21
Stages et emplois	21
Sommet sur les dépendances.....	21
Projets de recherche.....	21
Autres activités de sensibilisation	22
<i>Perfectionnement du personnel d'intervention</i>	23
<i>Couverture médiatique et activités grand public</i>	25
Le communautaire c'est salubre	26
Remise de certificats	26
Page Facebook	26
Site Internet.....	30
<i>Contribution de la communauté à la réalisation des activités de l'organisme</i>	31
Ressources matérielles	31
Ressources humaines et partenariat avec d'autres organismes.....	31
<i>Profil de la clientèle et démonstration de la réponse aux besoins du milieu</i>	34
Tableau — Nombre d'admissions selon le type de clientèle pour l'année 2022-2023	36
Tableau — Répartition de la clientèle ayant séjourné au centre durant l'exercice financier 2022-2023 selon l'âge de la personne hébergée à l'arrivée	37
Tableau — Région de provenance de la clientèle ayant séjourné au centre selon le sexe.....	37
Tableau — Nombre de personnes hébergées traitées durant l'exercice financier 2022-2023.....	38
Tableau — Nombre de personnes traitées selon le type de programme	39
Tableau — Causes des départs des personnes hébergées pour l'exercice 2022-2023	40
Tableau — Détails des finissants 2022-2023	41
<i>Gestion des insatisfactions</i>	42
<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>	44
<i>Annexe 2 – Formulaire d'appréciation du service</i>	45

Mot du comité exécutif du conseil d'administration

Un vent de renouveau s'est installé à La Maison Carignan durant la dernière année. En plus de continuer à améliorer les services offerts aux personnes hébergées, nous pouvons affirmer que les membres du personnel ont été au cœur des décisions prises par le conseil d'administration, alors que plusieurs améliorations aux conditions de travail de ceux-ci ont été mises en place afin de faire de la Maison Carignan un employeur de choix. Nous souhaitons les remercier pour le travail extraordinaire accompli auprès des personnes hébergées.

Notre directrice générale, Mme Valérie Piché, a de nouveau su assurer une saine gestion tout en faisant profiter de son expertise en matière de qualité de services au sein de divers regroupements, dont le comité d'experts d'Agrément Canada pour la certification des ressources d'hébergement en dépendance. Grâce à elle et son équipe, la ressource a pu recevoir une nomination comme finaliste de la catégorie « Entreprise de services à la communauté » au Gala Radisson de la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières en plus d'obtenir le prix Partenariat Michel Landry remis dans le cadre du Sommet sur les dépendances. De belles fiertés qui témoignent de la gestion efficace et humaine qu'applique Mme Piché depuis son entrée en fonction à la Maison Carignan. Nous tenons à la remercier de son engagement à faire avancer et rayonner la ressource. Nous souhaitons aussi souligner le travail exceptionnel de son adjoint à la direction, M. Francis Blier, qui a su la soutenir et apporter des idées nouvelles tout au long de la dernière année.

En augmentant progressivement le nombre de personnes que nous accueillons suite à l'allègement des mesures sanitaires et en offrant un contenu et des méthodes d'animation alignées aux meilleures pratiques en dépendance, la Maison Carignan reprend enfin son envol.

Finalement, 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.

Jean-François Guernon
Président

Emmanuel Ayotte
Vice-président

Jenny Cloutier
Secrétaire-trésorière

Mot de la directrice générale

L'année 2022-2023 s'est déroulée à un rythme particulièrement intense. Bien que la pandémie ne fût plus au centre de nos préoccupations, ses impacts sur nos activités et la gestion de nos opérations se sont poursuivis tout au long de l'année. Que ce soit au niveau organisationnel, clinique, financier ou dans la gestion des ressources humaines, nous avons su par notre engagement envers notre mission garder le cap et surmonter un à un les défis rencontrés. Malgré tout, nous avons poursuivi la réalisation de différents objectifs de notre planification stratégique 2022-2024. Je suis ainsi très satisfaite du travail accompli par l'ensemble des membres de mon personnel et j'espère que notre rapport d'activités reflète la qualité, l'adaptation et l'engagement de chacun d'eux.

En début d'année, nous avions 46 personnes hébergées dans nos services. À la fin de l'année, elles étaient 66. Et au moment d'écrire ces lignes ce sont 82 personnes qui bénéficient de nos services. Nous avons enfin repris le cours de nos activités régulières tel que nous l'avions prévu. Malgré les défis de gestion des ressources humaines, les absences en raison de la COVID-19, l'épuisement des dernières années et les défis de recrutement, je peux affirmer que chacune des personnes accueillies cette année a pu profiter d'une qualité de service soutenue tel qu'en témoigne les sondages d'appréciation de service que nous effectuons sur une base trimestrielle. Depuis mon entrée en fonction, la qualité des services, la qualité de l'expertise et le partenariat sont au cœur de mes priorités. Grâce à mon équipe ces priorités ont été actualisées et reconnues de multiples façons tel que vous pourrez le constater à la lecture de ce rapport d'activités.

Un MERCI particulier à mon équipe de coordination des services cliniques et à mon adjoint à la direction. Sans vous, les résultats auraient été différents. Vous êtes des personnes dédiées, engagées et orientées vers la recherche de solutions ce qui a contribué à la mise en œuvre de notre mission, au maintien de services de qualité, mais également à mobiliser l'ensemble des membres du personnel vers des objectifs communs.

Félicitations à l'ensemble des 274 personnes hébergées que nous avons accueillies cette année. Nous vous avons offert notre soutien, notre écoute, notre considération. Nous vous avons aussi proposé des stratégies et des outils pour surmonter les défis de la vie. Toutefois, vous demeurez les maîtres d'œuvre de votre rétablissement et vous avez tout le mérite du chemin parcouru.

Enfin, je tiens à remercier mon conseil d'administration pour la qualité de leur présence et de leur implication tout au long de l'année. À votre façon vous avez contribué à l'actualisation de notre planification stratégique et surtout vous m'avez offert un soutien irréprochable face aux défis rencontrés. Votre engagement, vos expertises, nos échanges sont essentiels au développement de la Maison Carignan.

Valérie Piché

Directrice générale

Notre raison d'être...

Pour commencer je suis arrivé à la Maison Carignan en ne sachant pas que c'était une thérapie comportementale. J'avais entendu parler de la ressource mais j'ignorais son fonctionnement. Les premiers jours ont été difficiles pour moi, car j'ai connu un sevrage de quelques jours et je venais de passer plusieurs mois en détention. L'accueil fait par la famille a vraiment facilité mon intégration. J'ai eu la chance durant mon cheminement de rendre la pareille à d'autres en tant que responsable de nouveau et je crois que c'est la tâche la plus importante de la Maison. La personne qui arrive ici est souvent blessée et envahie de culpabilité, de peine, de colère et le pire dans tout ça, est qu'on ne sait pas comment gérer ces émotions. C'est ce que j'ai appris à faire ici! Non sans difficultés, mais avec beaucoup d'efforts et d'aide. J'ai appris à me réapproprier ma vie. La vie que j'ai laissé depuis tant d'années, car ma confiance et mon estime personnelle diminuaient à chaque consommation. L'arrêt de consommer n'est qu'une petite partie de la solution. L'identification de mes comportements problématiques et la compréhension de ceux-ci sont les outils que j'ai acquis pour le reste de ma vie. La chance de vivre est ce que je me suis offert en venant à la Maison Carignan. Arrêter de vivre en tentant de changer le passé. Accepter et vivre en fonction de ne plus jamais regretter!

Iancy, 35 ans

J'ai décidé de venir volontairement à la Maison Carignan, car je savais que j'avais un problème, mais je ne savais pas à quel point il était si grave. J'étais si profondément ancrée dans mon alcoolisme que je ne voyais pas l'ampleur de ma dépendance. Arrivée en thérapie, j'ai pris conscience de mes comportements problématiques et tout ce que j'avais fait vivre à mes proches, dont mes enfants et moi-même. J'ai appris beaucoup sur moi, je me suis remise en question et introspecter sur les raisons de ma consommation. Je me suis redécouverte en tant que femme et mère. Je me suis redécouverte des forces que je ne croyais plus avoir. J'ai retrouvé de l'estime et de la confiance en moi. J'ai également appris à identifier mes sentiments et mes émotions et à les exprimer adéquatement auprès des autres. Je remercie les intervenants de la Maison Carignan pour leur soutien dans ma démarche thérapeutique. Je suis extrêmement fière de moi et de mon cheminement. Je savais que Carignan était confrontant et difficile, mais les efforts en valent largement la peine. Je conseille à quiconque ayant des problèmes de consommation ou des difficultés émotives à intégrer la ressource dans le but de devenir la meilleure version de soi-même. Je ne remercierai jamais assez le centre pour leur support et leur accueil.

Jessica, 36 ans

Merci la Maison Carignan et sa superbe équipe d'intervenants motivés, sympathiques et extrêmement qualifiés. Je suis arrivé ici, ça faisait une semaine que j'avais essayé de m'enlever la vie avec une arme à feu. J'avais tout perdu : famille, emploi, ami, fierté et dignité. Ici, je me suis reconstruit entièrement. Je me suis retrouvé en tant qu'homme et père. J'ai retrouvé ma fierté et le goût à la vie. J'ai réussi à passer au travers de tous les murs qui se sont présentés devant moi. L'équipe d'intervenants a fait un énorme travail, m'épaulant professionnellement dans toutes les sphères de ma vie. J'ai repris ma vie en main. Je vous en serai à jamais reconnaissant. Je suis redevenu le père que j'étais et l'homme que je n'avais jamais été. Merci !

Kevin, 38 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 heures sur 24, 365 jours par année.

Nos valeurs

Respect

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

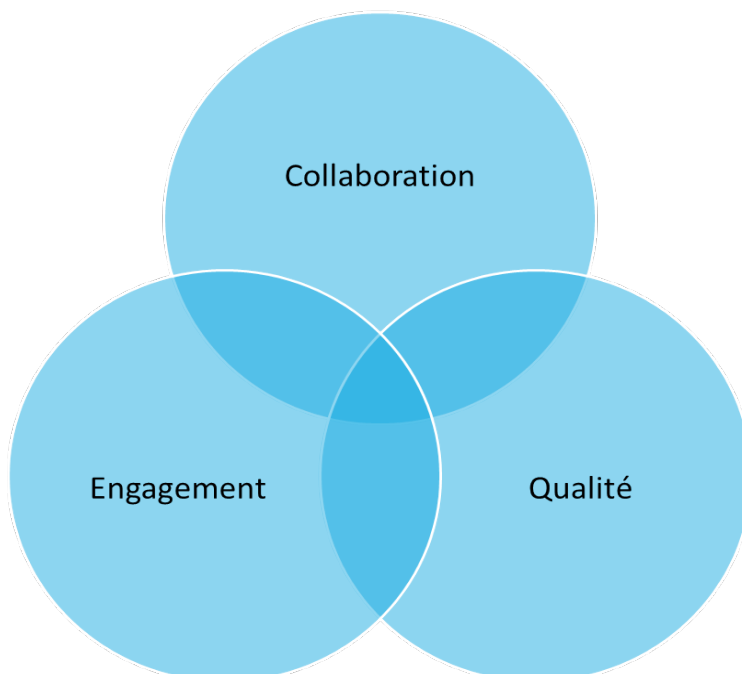
Honnêteté

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

Discipline

Rigueur et responsabilisation

Notre vision



Les programmes

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 moitié de chaque 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 réévalués à la fin de celle-ci. La révision du programme a notamment permis de cibler et d'intégrer 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, ce programme est adapté afin de permettre à la personne hébergée de participer 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 judiciarisées (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.

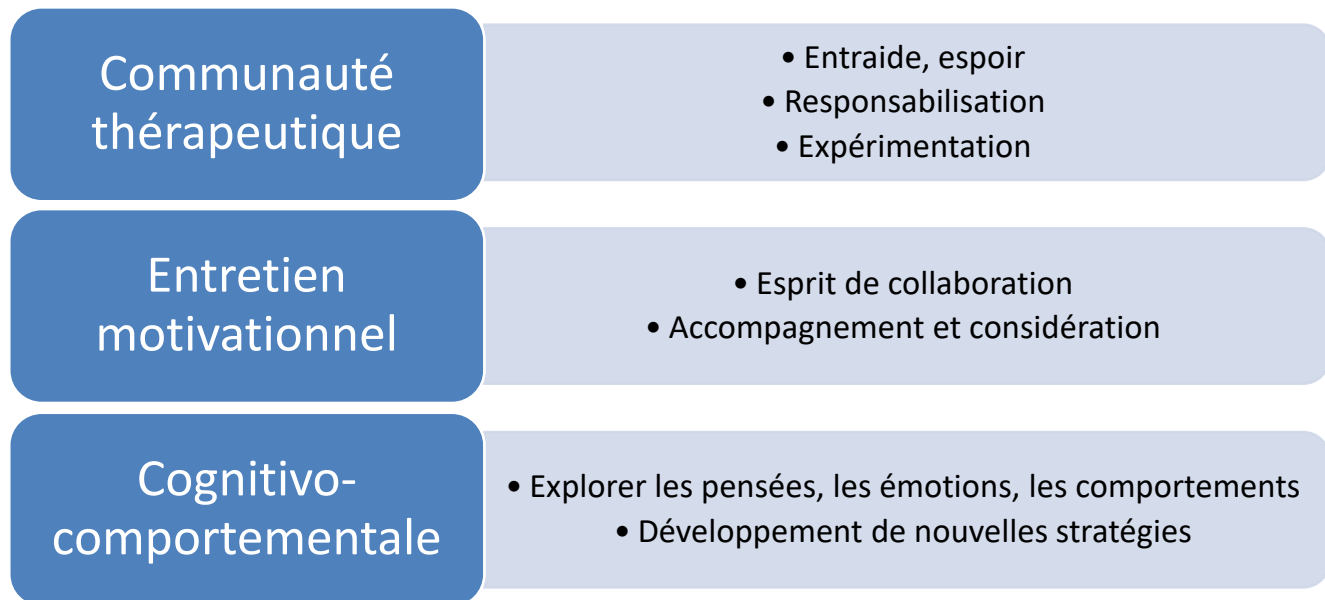
Étapes	Objectifs généraux et spécifiques
Prise de conscience	Comprendre les composantes de son cycle de l'assuétude. <ul style="list-style-type: none"> • Identifier ses comportements en lien avec sa problématique de dépendance. • Identifier les conséquences de sa dépendance dans les différentes sphères 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). • Améliorer la connaissance de soi. • S'impliquer dans sa démarche thérapeutique.
Synthèse de vie	Mobiliser ses habiletés personnelles et relationnelles dans son processus de rétablissement. <ul style="list-style-type: none"> • Exprimer ses sentiments et ses émotions en lien avec son vécu. • Améliorer ses relations familiales et interpersonnelles. • Reconnaître sa responsabilité dans ses dynamiques relationnelles passées comme actuelles.

Étapes	Objectifs généraux et spécifiques
	<ul style="list-style-type: none"> • Développer de l'autonomie dans son processus de rétablissement.
Réalité	<p>Expérimenter des stratégies favorables à son rétablissement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se responsabiliser dans ses dynamiques relationnelles. • Améliorer sa capacité à faire des choix éclairés dans les différentes sphères de sa vie. • Planifier sa réinsertion sociale dans une perspective de prévention de la rechute. • Élever son seuil de tolérance face aux différentes situations de la vie. • Actualiser son leadership au sein de la communauté thérapeutique.
Retour sur le programme	<p>Consolider la planification de sa réinsertion sociale par l'actualisation de ses acquis thérapeutiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employer des habiletés adaptatives favorables à la planification de sa réinsertion sociale dans son milieu de vie. • Parfaire la planification de sa réinsertion sociale 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

- ❖ Thérapie de groupe
- ❖ Suivi individuel
- ❖ Relance téléphonique post-traitement
- ❖ Implication dans la communauté
- ❖ Suivi des personnes ayant déjà amorcé un traitement par agonistes 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 et ateliers offerts par différents acteurs

Les approches et modèles d'intervention



Nos approches et modèles 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**¹ 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 **cognitive-comportementale**² 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 inhérentes 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**³ 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.

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

¹ Miller, W.R. & Rollnick, S. (2019). L'entretien motivationnel Aider la personne à engager le changement. InterEditions.

² Rahioui, H. & Reynaud, M. (2006). Thérapie cognitives et comportementales et addictions. Médecine Sciences Flammarion.

³ Brochu, S. & Magrinelli Orsi, M. (2010). Du sable dans l'engrenage : La motivation des clients sous contraintes judiciaires dans les traitements en toxicomanie. Drogues, santé et société, vol.8 no.2, pp. 141-185.

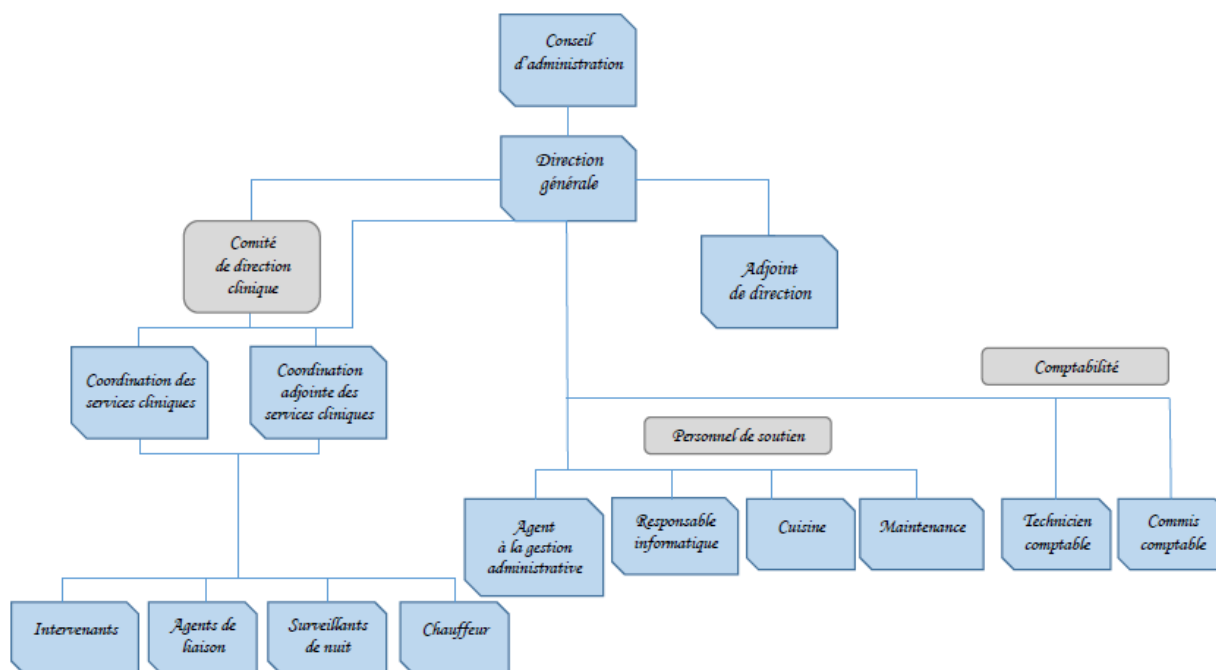
individuel. Le partage du vécu entre les individus contribue à susciter l'espoir et offrir une diversité de stratégies pour faire face à différents défis auxquels ils sont confrontés. Dans le même ordre d'idées, l'implication de tous est importante, car ils se soutiennent, assument des responsabilités 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

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.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Maison Carignan s'est réuni à six reprises au cours de l'exercice 2022-2023 en plus de tenir deux rencontres de travail pour développer la stratégie de financement de l'organisme. Suite à l'élection des administrateurs lors de l'assemblée générale annuelle, il est présentement composé des personnes suivantes :

- ❖ *Monsieur Jean-François Guernon, président, psychoéducateur ;*
- ❖ *Monsieur Emmanuel Ayotte, vice-président, avocat ;*
- ❖ *Madame Jenny Cloutier, secrétaire-trésorière, technicienne en éducation spécialisée ;*
- ❖ *Monsieur Pierre Belle, administrateur, homme d'affaires ;*
- ❖ *Monsieur Philippe Gervais, administrateur, directeur de comptes, développement des affaires (nommé suite à la démission de M. Martin Tremblay annoncée le 31 août 2022) ;*
- ❖ *Monsieur Marc Poirier, administrateur, diacre ;*
- ❖ *Siège vacant (démission de M. Claude Aubry annoncée le 20 février 2023) ;*

Bien que la formation de comités ne soit pas obligatoire, elle constitue une bonne pratique de gouvernance⁴. En effet, la mise en place de comité permet de soutenir le conseil d'administration et la direction générale dans l'actualisation de leurs différents rôles et obligations. Ainsi, nous avons mis en place deux comités.

Comité financement

Dans le cadre de la planification stratégique, il a été établi que la diversification des sources de revenus était essentielle à la pérennité de l'organisme. La direction générale assure les démarches entourant les subventions récurrentes et les ententes contractuelles. Chapeauté par l'adjoint de direction, le comité financement a, quant à lui, comme mandat de réfléchir et prendre en charge des activités de financement ponctuelles et récurrentes. Le comité devra assurer le suivi des démarches et en faire compte rendu à la direction générale et au conseil d'administration.

Objectif général : Actualiser différentes stratégies permettant de diversifier les sources de revenus de la ressource afin d'en assurer la pérennité.

Objectifs spécifiques :

- Identifier différentes avenues de financement pour l'organisme.
- Déterminer la faisabilité des différentes avenues et prioriser.
- Définir, planifier et organiser une activité annuelle de financement.
- Déterminer un calendrier et organiser des activités ponctuelles de levée de fonds.
- Explorer d'autres programmes de financement (concours, fondations, etc.).

⁴ Guide pratique sur la gouvernance Pour la direction générale et les administrateurs (2014). École des Hautes Études Commerciales (HEC), Montréal. <https://ideos.hec.ca/wp-content/uploads/2021/03/Guide-pratique-sur-la-gouvernance-Indicateur-3-12-mai-2014.pdf>

Comité d'évaluation de la direction générale

Depuis son embauche, la direction générale est évaluée à chaque année. Le comité est formé de deux administrateurs qui s'assurent de faire le suivi de la grille d'appréciation et de rencontrer différents membres du personnel et des personnes hébergées sur une base annuelle.

Membres

La Maison Carignan compte **27 membres actifs** au 31 mars 2023 (*incluant les administrateurs*).

Lors de l'assemblée générale du mois de juin 2022, **20 personnes** étaient présentes dont 15 membres, quatre membres du personnel ainsi qu'un partenaire. Nous avons également révisé les Règlements généraux de la ressource afin de préciser la marche à suivre lorsqu'un conflit d'intérêts se présente au sein du conseil d'administration, et ce, suite à la recommandation d'Agrément Canada dans le cadre du processus de certification réalisé au cours de l'exercice 2021-2022.

Suivi des mesures envisagées pour améliorer la qualité des services

Au terme de l'année 2022-2023, nous sommes satisfaits d'avoir actualisé plusieurs objectifs de notre planification stratégique 2022-2024, bien que certains éléments aient été révisés ou repoussés dans le temps. Nous présentons ici le suivi des mesures envisagées afin d'améliorer la qualité des services, définies au terme de l'exercice 2021-2022.

Au terme de l'année 2021-2022, nous avons identifié les priorités suivantes	Suivi des mesures envisagées pour améliorer la qualité des services en 2022-2023
Assurer le maintien des activités de la ressource en affrontant les enjeux financiers entraînés par la pandémie de COVID-19.	<p>Maintien des activités et démonstration d'une saine gestion financière entraînant un déficit inférieur à ce qui était prévu.</p> <p>Saine gestion financière malgré les pertes de revenus : affectation des surplus enregistrés au cours de la dernière année aux conditions de travail et aux pertes de revenus permettant un déficit inférieur à ce qui était anticipé.</p>
Formaliser et intégrer dans la programmation le suivi post-traitement.	Intégration de cette modalité dans la présentation du programme. Toutefois, nous n'avons été en mesure que de poursuivre les relances téléphoniques. Nous souhaitons poursuivre nos réflexions afin de déterminer des modalités permettant des rencontres en présence et des ressourcements de courtes durées.
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.	Le contexte actuel de la main d'œuvre nous a obligé tout au long de l'année à faire preuve de souplesse, de créativité et d'adaptation dans la gestion des ressources humaines qui sont limitées et épuisées par les dernières années. Par conséquent, l'intégration d'activités thérapeutiques de soir et de fin de semaine demeurent en suspens alors que les activités entourant les saines habitudes de vie continue de se développer.
Déterminer la composition, les objectifs et les mandats et mettre en place un comité des personnes hébergées.	Premières démarches entourant la mise en place d'un comité des personnes hébergées.

Au terme de l'année 2021-2022, nous avons identifié les priorités suivantes	Suivi des mesures envisagées pour améliorer la qualité des services en 2022-2023
Mise en place d'un comité autochtone permanent.	Révision des objectifs visés et réorientation vers le développement d'un seul comité des personnes hébergées incluant une représentation de personnes issues des Premières Nations.
Diversifier nos sources de revenus dans le but d'assurer la pérennité de l'organisme, en mettant sur pied des activités de financement annuellement.	Mise en place du comité financement afin de soutenir le développement d'activités de financement.

Faits saillants

COVID-19

La pandémie s'est poursuivie tout au long de la dernière année entraînant avec elle son lot de défis. Au printemps 2022, un allègement majeur des mesures sanitaires a été annoncé. À ce moment, nous avons estimé que de 12 à 18 mois seraient nécessaires à la reprise de nos activités pré-pandémie. À ce jour, nos prévisions sont cohérentes avec ce que nous observons. Dans un premier temps, nous remarquons une hausse importante des admissions (157 en 2021-2022 vs 228 en 2022-2023). Il importe toutefois d'expliquer que dans le but d'assurer un milieu de vie sécuritaire, une qualité de l'accueil offerte aux nouvelles personnes hébergées, mais aussi d'assurer une intégration personnalisée et favorable au sein de la communauté, le nombre d'admissions possibles par semaine est limité. C'est ainsi, que le retour à notre taux d'occupation pré-pandémie est seulement prévu pour l'automne 2023. Au cours de l'année, notre capacité d'accueil a progressé de 45 à 84 lits. En effet, bien que les directives restrictives soient essentiellement tombées en début d'année, nous avons le devoir de maintenir des mesures permettant d'assurer la sécurité du milieu de vie et nous permettre d'agir en cas de présence de cas positifs au sein de la ressource. Nous avons donc maintenu 14 chambres en occupation simple afin de permettre le confinement à l'admission et l'isolement des cas symptomatiques ou positifs pour une période de 5 à 10 jours telles que le prévoient les consignes fournies à la population générale. Nous avons aussi connu trois mises sous tension/éclosions. Au cours de ces périodes, les admissions ont été réduites afin de préserver une distanciation physique ainsi que des chambres en occupation simple pour les personnes en confinement.

Gala Radisson

Notre nomination comme finaliste de la catégorie « Entreprise de services à la communauté » du Gala Radisson de la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières **est une belle reconnaissance de notre expertise, de notre implication dans la communauté, dans le milieu communautaire et dans le domaine de la dépendance, en plus de témoigner de la saine gestion de l'organisation ainsi que du travail extraordinaire réalisé par toute l'équipe au cours des dernières années.** Les critères d'évaluation référaient notamment à la saine gestion financière et organisationnelle, à l'innovation et à la qualité des services offerts ainsi qu'à l'implication dans la collectivité.

Le fait d'avoir été nommé finaliste nous a permis de faire rayonner la ressource dans plusieurs médias⁵ de la région, mais aussi d'obtenir une certaine reconnaissance auprès de la communauté des gens d'affaires du grand Trois-Rivières.

Un regard orienté vers l'avenir : Suivi de la planification stratégique 2022-2024

Planification stratégique 2022-2024	Axe 1 : Qualité des services
Adapter les services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de la clientèle	Offrir des programmes thérapeutiques en cohérence avec les bonnes pratiques en dépendance

Amorcée en 2019-2020, la révision du programme a été complétée au cours de la dernière année. Nous sommes très fiers du processus et du résultat. La première étape du processus visait à redéfinir les objectifs des différentes étapes afin d'en assurer la pertinence et la cohérence avec les approches utilisées et notre conception de la dépendance. Au cours des exercices 2021-2022 et 2022-2023, l'ensemble des contenus et des modes d'animation ont été révisés et précisés pour chacune des différentes étapes du programme régulier. Le matériel a été testé auprès de notre clientèle et connu différents ajustements. **Le résultat est un programme qui est mieux adapté aux meilleures pratiques dans le domaine de la dépendance et plus cohérent face aux approches que nous préconisons. De plus, sa structure détaillée facilite son intégration et son déploiement dans le contexte de main d'œuvre que nous connaissons actuellement.** De plus, les modalités de supervision clinique auprès des animateurs de groupe contribuent à alimenter les mécanismes de révision continue.

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 différentes problématiques. Cette modalité permet de transmettre, de façon vulgarisée et plus attrayante, du contenu qui rejoint les personnes hébergées.

D'autre part, les activités d'immersion par la nature se maintiennent dans le temps. Ces activités visent le dépassement de soi via, par exemple, une randonnée en montagne et permettent aux personnes hébergées d'identifier leurs forces personnelles, de développer une meilleure estime de soi, de se dépasser et ainsi d'augmenter leur motivation.

En cohérence avec notre approche cognitivo-comportementale, plusieurs interventions préconisées par l'équipe clinique sont de type « exposition ». En ce sens, les membres du groupe *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

⁵ Cahier spécial sur le Gala Radisson dans Le Nouvelliste :

<http://services.lenouvelliste.qc.ca/Telemarketing/20230218-GalaRadisson/>

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 la diversification des sources de 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.

Planification stratégique 2022-2024	Axe 1 : Qualité des services
Adapter les services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de la clientèle	Améliorer l'adéquation des services offerts aux personnes hébergées issues des Premières Nations.

Bien qu'elles ne représentent que 5 à 10 % des personnes que nous accueillons chaque année, les personnes issues des Premières Nations 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. D'une part, nous devons sensibiliser notre équipe en s'appuyant sur l'approche de sécurisation culturelle⁶ 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. Il importe de les prendre en compte dans la compréhension de leurs impacts sur l'adhésion et l'adéquation des services offerts, mais aussi être mieux outillés pour établir un lien de confiance.

Au cours de l'année, nous avons déployé différentes stratégies afin de répondre à nos objectifs. Nous avons repris nos collaborations avec **le Centre d'Amitié Autochtone de Trois-Rivières (CAATR)** qui avaient été ralenties durant la pandémie. 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 (demandes ponctuelles). Par ailleurs, des sorties au centre de jour du CAATR ont aussi été mises en place à quelques reprises. Cette sortie permet aux personnes hébergées 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. À ce jour, nous en sommes à rebâtir un calendrier détaillé pour chacune de ces activités afin de rétablir la régularité et la stabilité post-pandémie.

⁶ 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

Depuis 2021-2022, certaines adaptations au niveau de la prise en charge des personnes issues des Premières Nations ont aussi déjà 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.

Toutefois, dans un souci d'aller plus loin dans l'atteinte de nos objectifs, **nous avons tenu nos premières rencontres de consultation avec les personnes issues des Premières Nations présentes dans nos services afin d'explorer leur vécu, leur perception quant à l'adéquacité des services ainsi que leurs pistes d'améliorations.** Essentiellement, elles expriment un taux de satisfaction élevé quant à la réponse aux objectifs qu'elles souhaitent atteindre dans le processus de changement, notamment via les activités de groupe. Aussi, elles nous ont partagé des éléments de tradition qu'elles souhaitent vivre et partager au cours de leur cheminement, notamment les activités d'artisanat, des repas, des chants et des danses traditionnels. Déjà, nous avons commencé à les accueillir dans leur langue et, dans la mesure du possible, à les jumeler avec une personne issue de la même nation, afin de leur permettre de s'exprimer dans leur langue au cours de leurs premiers jours.

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 purification et offrir un moment d'échange culturel (en atikamekw) aux personnes autochtones présentes dans la ressource. Les personnes issues des Premières Nations nous ont indiqué souhaiter avoir une présence plus régulière de l'aîné. Des démarches en ce sens sont en cours.

Planification stratégique 2022-2024	Axe 2 : Organisationnel et financier	
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.		
Être un employeur de choix	Instaurer des conditions de travail compétitive par rapport à notre secteur d'activités	<ul style="list-style-type: none"> - Nouvelles grilles salariales en vigueur depuis avril 2022 - Mise en place d'un programme de santé et mieux être pour rembourser différents frais dans ce domaine en vigueur depuis avril 2023 - Mise en place d'un comité social depuis 2022 - Assurer un nombre d'intervenants suffisant en fonction de la capacité d'accueil - Faire preuve de conciliation dans l'aménagement des horaires (école, famille)
Assurer la pérennité de la ressource	Diversifier les sources de revenus	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un comité financement - Ébauche d'un calendrier d'activités ponctuelles

La Maison Carignan, c'est 42 employés, 37 à temps plein, 5 à temps partiel et une parité entre les hommes et les femmes. Un des impacts les plus favorables et quantifiables de ces différentes mesures se traduit par un taux de roulement inférieur à 10 % et une moyenne d'années d'ancienneté se situant à 7 ans.

Par ailleurs, le comité de direction a instauré des déjeuners « reconnaissance », lesquels ont lieu à toutes les cinq semaines. L'organisation de ces déjeuners a été confiée au comité social. 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**
- **Plus de 500 évaluations et demandes d'informations traitées par nos agents de liaison**
- **274 personnes accueillies**
- **Près de 1250 activités thérapeutiques en groupes et en sous-groupes**
 - **4 activités en grand groupe par semaine**
 - **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**

Évaluations, demandes d'admission, demandes d'informations

Tous les jours, nous recevons des demandes d'informations ou des demandes d'aide par téléphone ou via notre site internet. Dans certaines situations ce ne sont que des informations sur la ressource qui sont transmises alors que dans d'autres les démarches d'évaluation pour une demande de service s'amorcent. Au terme de l'évaluation, plusieurs demandes sont refusées, notamment en raison de la non-admissibilité à l'aide de dernier recours, alors que d'autres sont refusées en raison de problématiques de santé mentale sévères et persistantes non-stabilisées. Enfin, certaines références du système judiciaire sont refusées par les instances responsables dans ce domaine.

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, alors qu'en après-midi elles se tiennent en sous-groupes d'appartenance. 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, 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 à chaque six 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. Parmi nos mécanismes d'évaluation continue, il ressort des appréciations de service un taux élevé de satisfaction des personnes hébergées bien qu'elles souhaiteraient toujours avoir plus de rencontre individuelle bien qu'elles bénéficient de rencontre à chaque semaine ou au deux semaines sans compter les diverses rencontres ponctuelles quasi quotidiennes.

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 de soutenir le retour dans le milieu de vie des personnes hébergées. Cette activité a été ajoutée à la révision du programme bien qu'elle soit offerte sur une base volontaire. Ces relances permettent aux personnes ayant quitté la ressource d'être soutenues au plan de la prévention de la rechute et du maintien des acquis. En 2022-2023 ce sont **48 anciennes personnes hébergées qui ont bénéficié de 135 relances téléphoniques**. Celles-ci ont servi, entre autres, à offrir un soutien moral et émotif, prévenir la rechute et ou faciliter la transition lors de référence dans d'autres ressources. Au cours de la prochaine année, nous déterminerons une structure et un calendrier détaillé malgré les défis liés au financement de cette activité.

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. Depuis maintenant quelques années, l'équipe de la Maison Carignan a implanté et intégré à sa programmation 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 2022-2023, **les femmes ont bénéficié de 40 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 par l'art-thérapie, les discussions en groupe, les discussions en sous-groupe, l'écoute de baladodiffusions et les mises en situation. D'un point de vue plus expérientiel, elles ont pu participer à des ateliers de cuisine, de la méditation et différentes activités sportives. Les principaux thèmes abordés au cours de la dernière année sont : la résolution de conflit, le stress, la communication, la santé sexuelle, la santé physique, l'image corporelle, la violence conjugale, l'estime de soi, les habiletés sociales, l'affirmation de soi et la connaissance de soi. Il est à noter que les thèmes abordés émergent beaucoup des besoins exprimés par les femmes elles-mêmes. Par conséquent, une banque d'activités est disponible pour permettre à l'intervenante de répondre aux besoins.

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

En tant qu'organisme communautaire et en cohérence avec les orientations souhaitées, notre vision accorde une place importante aux collaborations et aux partenariats afin de soutenir une offre et une prestation de services complètes et de qualité. Voici quelques illustrations de notre implication dans les secteurs d'activités connexes à notre mission.

Concertations

- ❖ **Table de concertation santé mentale adulte et dépendance RLS Trois-Rivières**
- ❖ **Table de concertation santé mentale adulte et dépendance du RLS Bécancour-Nicolet-Yamaska**
- ❖ **Personne-ressource partenaire pour le Carrefour sécurité en violence conjugale**

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, siège sur le comité permanent de traitement ainsi que sur le comité aviseur 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 qu'au sujet du règlement sur la certification des ressources.

Comité opérationnel et stratégique du Mécanisme d'accès aux services en dépendance adulte (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 afin de mieux représenter ce qui allait être déployé. 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 a poursuivi son implication dans les comités visant à surveiller et documenter son implantation. À ce jour, le mécanisme est implanté et les comités se sont doté d'un plan de travail permettant de poursuivre son développement et documenter l'atteinte des objectifs visés. D'ailleurs, lors du **Sommet sur les dépendances** qui se tenait à l'automne 2022, le comité a reçu le **Prix Michel Landry qui souligne la contribution exemplaire d'un partenariat recherche-intervention à la mobilisation des connaissances, à l'élaboration de nouvelles approches ou à la bonification des interventions dans le champ de la dépendance.**

Agrément Canada

Madame Valérie Piché, directrice générale de la Maison Carignan, a été nommée au sein du comité d'experts d'Agrément Canada à titre de personne issue des ressources d'hébergement en dépendance. Le mandat du comité est d'examiner les rapports d'évaluation produits par l'organisme évaluateur, valider l'analyse des éléments entourant les exigences réglementaires et les recommandations apportées aux ressources. C'est également un lieu d'échange des expertises de chacun des membres du comité afin d'assurer des processus de conformité objectifs et rigoureux.

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 réduite en raison des obstacles encourus par le programme, 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.

Témoignages et conférences

Au courant de l'année 2022-2023, les personnes hébergées à la Maison Carignan ont assisté à dix (10) 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.

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 2022, nous avons renoué avec la belle tradition de soutenir les **Artisans de la Paix** dans le montage des paniers de Noël. De plus, tout au long de l'année plusieurs de nos résident(e)s ont donné de leur temps afin de soutenir les activités de ce bel organisme. 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 ce genre d'activités. Plusieurs d'entre elles, 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. Aussi, plusieurs personnes hébergées ont participé à la **Grande Guignolée des médias** qui s'est tenue le 1^{er} décembre 2022 dans les rues de Trois-Rivières.

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

Pour l'année 2022-2023, la Maison Carignan a poursuivi 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 tout en diversifiant les modalités de recrutement. Ce sont **211 personnes rejointes par ces activités**.

En ce sens, des intervenants(e) de la Maison Carignan accompagnés de personnes hébergées ont été invités à **deux (2) reprises** à titre de conférenciers dans différents établissements scolaires afin de parler des services, de la problématique et de leurs expériences ce qui a rejoint environ 35 personnes.

- **Université du Québec à Trois-Rivières** (*Maîtrise en ergothérapie*)
- **Collège Laflèche** (*Techniques d'éducation spécialisée*)

De plus, afin de réaliser certains travaux demandés dans le cadre de leurs études, cinq (5) 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*)
- **Collège Laflèche** (*Techniques d'éducation spécialisée*)

Journées d'immersion

Au cours de l'année 2022-2023, nous avons reçu la visite de plusieurs groupes d'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 total, ce sont 40 étudiants qui ont été touchés par ces activités.

Stages et 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 2022 et d'hiver 2023. En collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), nous l'avons accueilli et accompagné dans son développement professionnel.

Sommet sur les dépendances

Les 26 et 27 octobre 2022, au Campus de Longueuil de l'Université de Sherbrooke, se tenait le Sommet sur les dépendances au cours duquel nous avons été invités à partager notre expertise. En effet, Valérie Piché a participé à deux panels en collaboration avec différents partenaires de la recherche, du réseau correctionnel et de la dépendance (environ 45 personnes rejointes en présentiel et nombre indéterminé en rediffusion Web) :

1. Brunelle, N., L'Espérance, N., Boivin, J., Corriveau, N., Lesage, V., Piché, V. et Villeneuve-Étienne, N. *Deux objectifs interreliés : rétablissement de la dépendance et désistement de la délinquance.*
2. Beaulieu, M., Bertrand, K, Gagnon, M., Piché, V. et Fortier, I. *Abstinence : quelle place dans la notion de rétablissement?*

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.

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

- **Personnes judiciairisées en milieu communautaire**
- **Accompagner les parents d'enfants placés : intervenir en milieu communautaire**
- **Projet PnP dans la diversité de la Chaire TRADIS de l'UQÀM (participation à l'étude et membre du comité consultatif)**

Autres activités de sensibilisation

- Conférence dans le cadre du cours Dépendance de l'Université du Québec à Trois-Rivières : Dépendance et délinquance : une réalité complexe (45 étudiants)
- Conférence pour les étudiants de l'AEC en Éducation spécialisée du Cégep de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine : Évaluation en dépendance (20 étudiants)
- Dans le cadre de l'activité de financement d'Emphase, nous avons tenu un kiosque d'information sur quelques mythes et réalité entourant l'utilisation de substance (20 personnes rejointes)
- Publications sur notre page Facebook sur différents thèmes de sensibilisation à différents enjeux entourant l'usage de substances qui permettent de rejoindre des centaines de personnes chaque semaine.

<p>La Maison Carignan Inc. Publié par Francis Blier · 19 janvier ·</p> <p>Aujourd'hui on vous propose une chronique fort intéressante que Patrick Lagacé a publié cette semaine dans La Presse au sujet de la #consommation d'#alcool. On peut y lire que "Selon une étude du Canadian Centre on Substance Use / Centre canadien sur les dépendances (CCDUS) – qui a analysé plus de 150 études scientifiques récentes –, il faut désormais s'en tenir à un maximum de deux consommations par semaine pour maintenir un risque faible pour sa santé.", ce qui va à l'encontre des messages qu'Éduc'alcool communiquent depuis de nombreuses années. On vous invite à lire la chronique en entier et de nous dire ce que vous en pensez. Bonne lecture! 🍷</p> <p>LAPRESSE.CA La drogue la plus dangereuse (2) Ça fait des années que l'organisme Éduc'Alcool nous le dit : il ne faut pas boire tous les jours e...</p> <p>Voir les statistiques et les publicités Mettre la publication en avant</p> <p>2 3 partages</p>	<p>La Maison Carignan Inc. Publié par Francis Blier · 14 mars ·</p> <p>Aujourd'hui on vous propose d'écouter le plus récent épisode de la série Grains d'espoir où Jean-Marie Lapointe se confie sur ses problèmes de #dépendance et sa vision du #rétablissement. Bonne écoute! 😊</p> <p>#thérapie #troisrivieres #sobriété</p> <p>JEAN-MARIE LAPOINTE</p> <p>YOUTUBE.COM Grains d'espoir E16 - "Je ne serai jamais guéri" avec Jean-Marie Lapointe Pour en apprendre plus sur le projet Grains d'espoir 🙌 https://rubinoshoes.com/espoir Suivez...</p> <p>Voir les statistiques et les publicités Mettre la publication en avant</p> <p>7 2 commentaires 11 partages</p>
<p>Publié le 19 janvier 2023 297 personnes atteintes 36 interactions</p>	<p>Publié le 14 mars 2023 1701 personnes atteintes 235 interactions</p>

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. Nous avons le plaisir de compter sur une équipe stable malgré le contexte de main d'œuvre actuel. Dans le respect des objectifs de notre planification stratégique, différentes activités de développement professionnel et de formation continue ont été offertes à notre équipe.

Planification stratégique 2022-2024	Axe 1 : Qualité des services	
Soutenir le maintien et le développement de l'expertise du personnel	<p>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>Intégrer des objectifs de développement professionnel dans les appréciations de rendement</p>	<p>Accès à différentes formations pour le personnel clinique.</p> <p>Révision des rôles et mandats de supervision au sein de l'équipe et avec la superviseuse externe.</p> <p>Révision des objectifs de développement et des plans d'action afin de mobiliser une mise en action continue.</p>

Titre de la formation	Dispensée par	Nombre d'employés formés
Secourisme en milieu de travail	CNESST	6
Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide des bonnes pratiques	Centre de prévention du suicide Accalmie	2
Formation à l'utilisation de l'outil NID-ÉP 3.1	Maison Eurêka	1
IGT 6.1	Maison Eurêka	2
Séminaire annuel en ligne – Convergence Recherche Intervention	RISQ	1
Programme (RÉ)SO 16-35 Séance d'analyse en groupe – Projet de recherche MAG	Geneviève Garceau, coordonnatrice du programme de recherche en partenariat (RÉ)SO 16-35	1
Séminaire du (RÉ)SO 16-35 Personnes judiciairisées et intervention auprès d'elles : bilan et projet pilote à venir	Sylvie Hamel, Natacha Brunelle UQTR et Bastien Quirion Université d'Ottawa	1
Entretien motivationnel	CIUSSS-MCQ	1

Titre de la formation	Dispensée par	Nombre d'employés formés
Outil de référence en santé mentale (MASM)	Joanie Morinville (Infirmière clinicienne ASI du guichet d'accès santé mentale adulte)	3
Séance d'information en lien avec les services offerts en santé mentale et dépendance	Caroline Creamer (Chef en organisation des services dans la communauté par intérim, direction du programme de santé mentale adulte en dépendance)	3
« Les thérapies alternatives » : Introduction à l'intervention par la nature et l'aventure !	Emphase/Maïkana	2
Traitement du trouble lié à l'utilisation d'opioïdes : une approche de collaboration interdisciplinaire	Julie Dostaler	4
L'adaptation des interventions auprès des autochtones	Joseph-Paul Biroté, Centre d'amitié autochtone de Trois-Rivières	9
Présentation sur les Services correctionnels du Québec	Jennifer Trudel, Ministère de la Sécurité publique	12
Aisance de l'intervention en contexte de crise suicidaire	Geneviève Moreau Blier, CPS L'Accalmie	15
Sommet sur les dépendances	Institut universitaire sur les dépendances	2
Formation pour les agents de sécurité en entreprise	TPSGC Programme de sécurité des contrats /Services publics et approvisionnement Canada	1
Financement d'OBNL	Espace OBNL	1
Comment conjuguer impact social et retombées financières en tant qu'OBNL	Espace OBNL	1
Programme de santé en milieu de travail	Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières / CIUSSS MCQ	1

Toujours dans un souci d'assurer la qualité des services offerts, différentes modalités de supervision sont déployées auprès de l'équipe d'intervention. Nos intervenants ont bénéficié de supervision individuelle avec notre superviseur externe et profite de supervision et de rétroaction régulière à l'interne. Aussi, différentes capsules d'information et/ou de discussion, variant de 15 à 45 minutes, sont présentées dans le cadre des rencontres d'équipe du midi. Les thèmes présentés relèvent directement des intérêts et besoins exprimés par le personnel d'intervention. En voici quelques exemples :

Titre de la capsule informative	Dispensée par	Nombre d'employés ayant assisté
La supervision professionnelle	Valérie Piché, La Maison Carignan	11
Tenue de dossier : les notes évolutives	Direction et coordination des services cliniques	12
Mise à jour de l'utilisation de l'outil IGT	Josianne Carpentier, La Maison Carignan	9
Discussions cliniques entourant les lois cardinales	Direction et coordination des services cliniques	12

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 ou 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 des publications numériques. Toutefois, nous estimons que **des dizaines de milliers de personnes** ont pu entendre parler de notre ressource selon les données de diffusion publiées par les différents médias d'information.

Activités médiatiques en lien avec notre mission		
31 mai 2022	TVA Nouvelles	De la naloxone dans les voitures de police de Trois-Rivières https://www.tvanouvelles.ca/2022/05/31/de-la-naloxone-dans-les-voitures-de-police-de-trois-rivieres
14 septembre 2022	Le Nouvelliste Web – Visiteurs uniques : 208 072 par semaine	La chanteuse Valérie Carpentier parle de sa dépendance https://www.lenouvelliste.ca/2022/09/14/la-chanteuse-valerie-carpentier-parle-de-sa-dependance-c072439fc83bca9002397398912f8f40
12 novembre 2022	Le Nouvelliste Imprimé : 64 000 lecteurs différents chaque samedi Web – Visiteurs uniques : 208 072 par semaine	Dossier sur la Semaine nationale de sensibilisation aux dépendances http://services.lenouvelliste.qc.ca/Telemarketing/20221112-Dependances/index.html
1 ^{er} février 2023	Téléjournal Mauricie	Des Mauriciens se lancent dans le défi sans alcool pour les 28 jours de février! https://ici.radio-canada.ca/tele/le-telejournal-mauricie/site/segments/reportage/431097/defi-alcool-28-jours-mauricie

Dans le cadre de la semaine nationale de sensibilisation aux dépendances qui s'est tenue du 20 au 26 novembre 2022, **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. Cette édition du journal Le Nouvelliste est lue en moyenne par 64 000 personnes et nous estimons qu'au moins **6 000 personnes auront lu ces pages**.

Le communautaire c'est salubre

Le 15 mars 2023, la Maison Carignan a participé à un événement organisé par les étudiants du baccalauréat en psychoéducation de l'UQTR, soit « Le communautaire c'est salubre! ». 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 2022-2023, **72 finissants** ont été rejoints par ces activités.



Nous avons également remis **21 certificats d'honneur** pour années multiples. Dans plusieurs cas, ces remises de certificats se sont déroulées devant les personnes hébergées afin de leur donner de la motivation et leur permettre de constater que le rétablissement est véritablement possible.

Page Facebook

La Maison Carignan possède une page Facebook visant plusieurs objectifs :

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

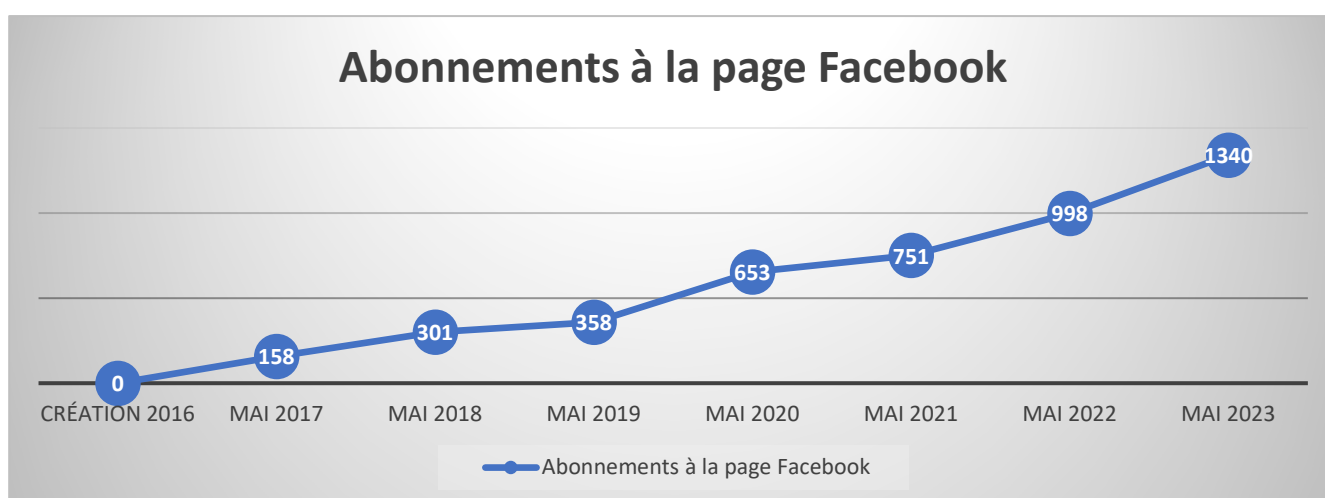
Bien que la page Facebook existe depuis 2016, ce n'est qu'en juin 2021 que la croissance de son activité a véritablement pris son envol, alors que notre adjoint de direction a pris en charge l'administration de la page. Étant donné que celui-ci possède une solide expérience en marketing et en gestion de réseaux sociaux, il a pu mettre en place une structure et une cadence plus régulière dans la diffusion de contenus sur notre page.

C'est ainsi que le nombre de contenus diffusés est passé de 43 en 2020-2021, à 205 en 2021-2022 et à 257 en 2022-2023. C'est donc une moyenne de 21 contenus par mois qui ont été diffusés dans la dernière année (versus 3,5 en 2020-2021 et 17 en 2021-2022) ce qui constitue **une croissance de l'activité de plus de 25 %**.

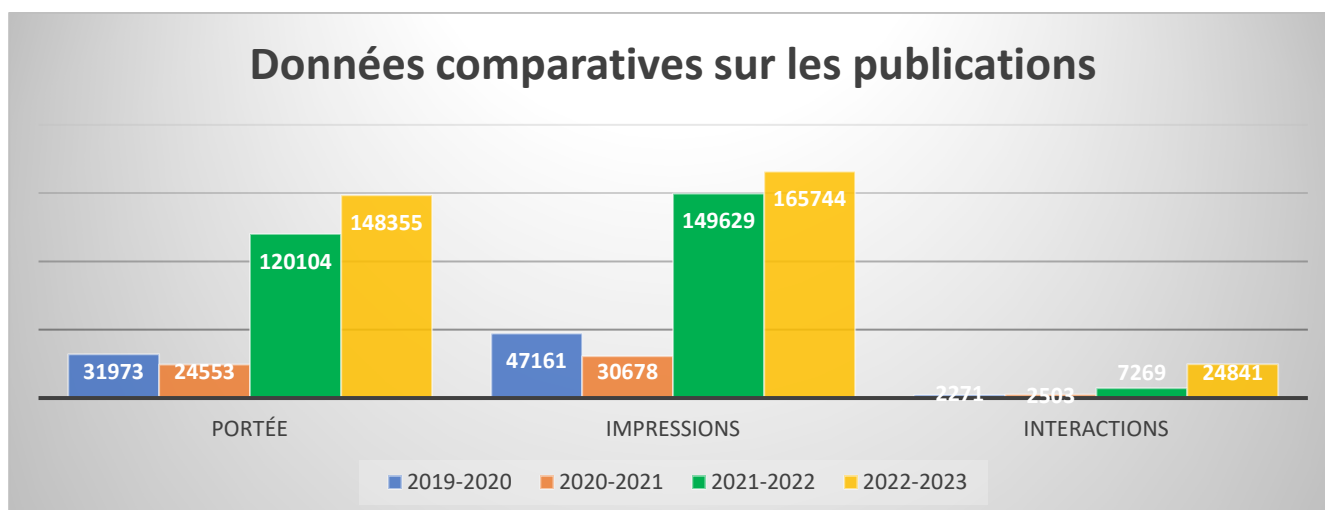
Cette croissance a été rendue possible grâce à la production et le partage de contenus variés :

- ❖ Nouvelles sur les activités de la ressource et les dons reçus
- ❖ 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 augmentation du nombre d'abonnés qui est passé de 998 à 1340 durant la dernière année, une augmentation de 34,3 %.**



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 148 355, 165 744 impressions et 24 841 interactions** (mentions « j'aime », clics, partages et commentaires), **ou une croissance respective de 23,5 %, 10,8 % et 241,7 % par rapport à l'an dernier.**



Voici donc un échantillon des contenus ayant bien performé au cours de la dernière année :

<p>La Maison Carignan Inc. Publié par Francis Blier · 9 mars ·</p> <p>Ce matin nos résident.e.s ont eu droit à un "morning" #sentiments sur le thème de la #parentalité. Une activité forte en #émotions qui a été introduite avec cette magnifique chanson de Irvin Blais. Bonne écoute! 🎵</p> <p>#dépendance #thérapie #troisrivières #sobriété #rétablissement</p> <p>YOUTUBE.COM Irvin Blais - L' Bum Mon p'tit gars Irvin Blais - L' Bum Mon p'tit gars</p> <p>Voir les statistiques et les publicités Mettre la publication en avant</p> <p>👍👎❤️ 28 9 commentaires 119 partages</p>	<p>La Maison Carignan Inc. Publié par Francis Blier · 3 mai 2022 ·</p> <p>Bien qu'elle ait été publiée il y a près d'un an, elle fait toujours du bien à entendre. Bonne écoute! David Goudreault-Auteur, etc.</p> <p>#dépendance #thérapie #troisrivières</p> <p>ICI TÉLÉ BONSOIR BONSOIR!</p> <p>EN DIRECT</p> <p>cesser de consommer arrêter de boire pour la première ou la</p> <p>David Goudreault-Auteur, etc. · 2 juin 2021 ·</p> <p>Ma lettre d'amour aux alcooliques et dépendants</p> <p>Aucune statistique à afficher Mettre une publication en avant</p> <p>👍👎❤️ 239 38 commentaires 25 partages</p>
<p>Publié le 9 mars 2023 34 354 personnes atteintes 3 061 interactions</p>	<p>Publié le 3 mai 2022 9 238 personnes atteintes 1 364 interactions</p>

La Maison Carignan Inc.
Publié par La Maison Carignan Inc. · 24 janvier ·

Aujourd'hui nous sommes très fiers de vous annoncer que **la Maison Carignan a été nommée finaliste au prestigieux Gala Radisson de la Chambre de commerce et d'industries de Trois-Rivières, dans la catégorie « Entreprise de services à la communauté »**. De plus, vous pouvez voter pour nous pour le prix « Coup de cœur – vote du public » qui sera décerné lors du gala le 23 février prochain à l'hôtel Delta.

Votez avant le 15 février en allant sur le site
<https://www.cci3r.com/gala.../coup-de-coeur-vote-du-public/>

Cette nomination est une belle reconnaissance de notre expertise dans le milieu communautaire et dans le domaine de la dépendance, en plus de témoigner de la saine gestion de l'organisation ainsi que du travail extraordinaire réalisé par toute l'équipe au cours des dernières années. Le fait d'être finaliste représente une belle opportunité de faire rayonner la ressource et nous espérons pouvoir compter sur votre appui dans l'exercice. **Merçi de voter pour nous et de partager le plus largement possible!**

Voir les statistiques et les publicités Mettre la publication en avant

63 24 commentaires 43 partages

Publié le 24 janvier 2023
 4 150 personnes atteintes
 1 098 interactions

La Maison Carignan Inc.
Publié par Francis Blier · 19 septembre 2022 ·

Notre réserve de vêtements pour l'hiver étant relativement basse, nous lançons un appel à tous pour obtenir des **#bottes** et des **#manteaux** pour hommes et femmes. Si vous avez des items à donner, voici nos coordonnées :

7515, boul. Parent à Trois-Rivières
 1-877-373-9435
 reception@maisoncarignan.qc.ca

Merci d'avance et partagez le plus largement possible.
 #dépendance #thérapie #TroisRivieres #dons

La Maison Carignan Inc.
Nonprofit Organization Envoyer un message

Voir les statistiques et les publicités Mettre la publication en avant

1 47 partages

Publié le 19 septembre 2022
 3 063 personnes atteintes
 132 interactions

<p>La Maison Carignan Inc. Publié par Francis Blier · le 30 mars à 16 h 26 ·</p> <p>Dimanche dernier marquait la fin d'une autre étape à la Maison Carignan. Une journée toujours chargée d'#émotions où certains ont été récompensés 🏆 pour leurs efforts et d'autres ont quitté avec leur certificat 📄 acquis grâce à leur #détermination et leur #résilience. C'est maintenant que la vraie vie commence et qu'ils pourront mettre en pratique les outils 🛠️ qu'ils ont acquis durant leur passage dans la ressource. Félicitations à vous tous/toutes! 🎉 Bon succès dans tous vos projets futurs ainsi que dans le maintien de votre #sobriété! La Maison 🏠 est toujours ouverte si vous en sentez le besoin.</p> <p>#dépendance #thérapie #troisrivieres #rétablissement</p> <p>Voir les statistiques et les publicités</p> <p>Mettre la publication en avant</p> <p>43 5 commentaires 4 partages</p>	<p>La Maison Carignan Inc. 11 novembre 2022 ·</p> <p>De la belle visite attendait nos personnes hébergées cet après-midi! Denis Delorey, diplômé 1993 et 2002 de notre programme régulier ainsi que de notre programme d'aide aux travailleurs (PAT) en 2001, est venu chercher un certificat 📄 pour souligner ses 20 ans de #sobriété après son dernier #cheminement thérapeutique. Il en a profité pour offrir un superbe #témoignage à nos résidents sur la #persévérance, la #résilience et la découverte de soi. Bien que son processus vers la sobriété fut long et semé d'embûches 🚧, il a finalement su mettre en place les moyens et les filets nécessaires afin de trouver l'#équilibre et la #paix intérieure 😊. Aujourd'hui il partage son temps entre son travail d'intervenant et ses #passions pour la moto 🏍️ et les voyages 🌍. Il en souhaite tout autant à nos personnes hébergées. Bravo 🎉 Denis pour ce bel accomplissement! Reviens nous voir quand tu veux! 😊</p> <p>Si comme lui vous souhaitez souligner l'anniversaire de votre fin de cheminement, contactez Francis Blier :</p> <p>📞 819-373-9435 ou 1-877-373-9435, poste 202 ✉️ fblier@maisoncarignan.qc.ca</p> <p>#dépendance #thérapie #troisrivieres</p> <p>Voir les statistiques et les publicités</p> <p>Mettre la publication en avant</p> <p>45 23 commentaires 2 partages</p>
<p>Publié le 30 mars 2023 1 560 personnes atteintes 722 interactions</p>	<p>Publié le 11 novembre 2022 807 personnes atteintes 358 interactions</p>

Perspectives 2023-2024

Considérant les résultats exceptionnels que nous avons obtenus au cours des deux dernières années, 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.

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. **En moyenne, notre site Web rejoint plus de 500 visiteurs uniques par mois.** Une mise à jour de l'ensemble de nos outils de communication est actuellement en cours et devrait être déployée sous peu.

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

Une communauté c'est un ensemble dynamique d'individus qui partagent un espace commun. La collaboration entre les différents acteurs est essentielle dans la réponse aux besoins de cette communauté. La Maison Carignan, de par ses différentes activités et partenariats, 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.

Fidèle à sa tradition de générosité, le **Club optimiste de Longueuil** est venu visiter les personnes hébergées le 19 décembre 2022 afin de leur offrir des sacs à dos remplis d'objets utilitaires et de petites douceurs. De plus, M. Mario Priondolo, membre du Club optimiste et diplômé de notre programme régulier en 1991, a offert aux personnes hébergées un vibrant témoignage sur son expérience et sa résilience. Une activité qui fait toujours chaud au cœur à nos personnes hébergées, surtout à l'approche des fêtes de fin d'année.

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, puisque bien souvent, ils n'ont pas les moyens financiers nécessaires pour se procurer certains de ces items.

Autres dons

- La compagnie **Lantic** nous a remis gracieusement 600 kg de sucre pour une valeur de près **1 000 \$** ;
- **Caron Chaussures** nous a remis gracieusement des dizaines de paires de chaussures, bottes et sandales pour une valeur de plusieurs centaines de dollars.

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.

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.

Les personnes hébergées peuvent également se rendre à une rencontre **Narcotiques Anonymes** une fois par semaine à l'extérieur de la ressource.

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 2022-2023, la Maison Carignan a entretenu ses partenariats avec d'autres ressources communautaires ou du réseau de la santé. Voici les présentations ayant eu lieu :

Organismes	Nature des activités	Fréquence
Tandem Mauricie	Présentation des services et séances d'informations (santé sexuelle et affective).	4 fois
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.	5 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 et qui témoigne de son expérience.	3 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 d'amitié autochtone de Trois-Rivières et Services Parajudiciaires Autochtones du Québec (SPAQ)	Accompagnement des personnes issues des Premières Nations	10 fois
Direction santé mentale adulte et dépendance du CIUSSS-MCQ	Présentation des services dépendance et référence personnalisée auprès des groupes « Réalité » et « Retour »	1 fois

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 différentes tâches selon les besoins de notre organisme (*entretien intérieur et extérieur, lavage des fenêtres, tonte de la pelouse, etc.*) ou auprès de partenaires de la collectivité comme notre voisin, le Centre de Prière l'Alliance. Pour l'année 2022-2023, **37 personnes** ont effectué **3879 heures de travaux compensatoires** et **6 personnes ont complété 568 heures de travaux communautaires** pour le compte de la ressource. Ces mesures permettent aux personnes hébergées d'assumer leurs gestes tout en redonnant à la ressource ou ses partenaires 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 de la nature de nos activités, de la confidentialité et des enjeux judiciaires, nous réorientons les demandes vers d'autres ressources communautaires de la région.

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 ; 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ établissements de détention ; ❖ 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 ou par le réseau public de la santé et services sociaux, notamment les centres hospitaliers et les services en dépendance.

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 45 à 84 lits.

Les personnes que nous accueillons présente un Trouble lié à l'utilisation de substances (TUS). La littérature fait référence à des TUS dont le profil peut être transitoire ou persistant (Brochu, Patenaude, Landry et Bertrand, 2014⁷). 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 (P.A.T.).

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, 2020⁸). 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.

Aussi, des **données récemment publiées en lien avec les impacts de la pandémie**, confirment nos observations à l'effet que les personnes admises au cours de la dernière année présentent une détresse accrue et une problématique plus sévère. En effet, Statistique Canada⁹ a publié tout au long de l'année 2021, des données témoignant d'une hausse de la consommation de fentanyl, de cannabis et de méthamphétamine. Le stress, l'ennui et la solitude sont des facteurs associés à la hausse de la consommation d'alcool et de cannabis. Dans le même sens, Schmidt, Genois, Jin, Vigo & Rush (2021)¹⁰ ont également observé une hausse de la consommation, mais également que les personnes présentant des problématiques de santé mentale et/ou psychosociales ont également vu leur état se détériorer davantage. Ces données convergent et confirment nos observations des dernières années.

Notamment, nous observons d'année en année une forte proportion des personnes accueillies qui rapportent une détresse psychologique importante au regard de *l'Indice de gravité d'une toxicomanie* (IGT, outil d'évaluation) complété pour l'ensemble de nos personnes hébergées. Ces mêmes symptômes bien présents complexifient la prise en charge de ces personnes. Il importe d'assurer un accompagnement individualisé et en

⁷ 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.

⁸ Tremblay, J. & M. Beaulieu. (2020). Trouble chronique ou transitoire ? Impact sur la prestation de services. Midi-conférence de l'IUD, octobre 2020.

⁹ L'analyse des eaux usées laisse croire que la consommation de fentanyl, de cannabis et de méthamphétamine a augmenté au début de la pandémie ; Consommation d'alcool et de cannabis pendant la pandémie : Série d'enquêtes sur les perspectives canadiennes 6.

¹⁰ Rose A. Schmidt, Rosalie Genois, Jonathan Jin, Daniel Vigo, DJürgen Rehm & Brian Rush (2021). L'impact précoce de la COVID-19 sur l'incidence, la prévalence et la gravité de la consommation d'alcool et d'autres drogues : une revue systématique, *Dépendance aux drogues et à l'alcool*, 228.

collaboration avec les autres professionnels du réseau de la santé ou du milieu communautaire. Enfin, au cours de la dernière année, nous observons une hausse des personnes qui bénéficient d'un **traitement par agoniste opioïdes (TAO), soit environ 10 % de la clientèle présente chaque jour** au sein de la ressource ce qui représente une augmentation de 100 % en comparaison aux dernières années. Cette observation illustre toutefois qu'après plusieurs années de revendication, l'induction des TAO en détention est maintenant beaucoup plus accessible ce qui contribue au maintien en traitement.

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 du Québec (PTTCQ) et le Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJSM) ce qui appuie la pertinence et la nécessité de nos services. Enfin, la collaboration entre les services offerts par notre ressource et celles du système judiciaire s'avère un facteur favorable, à la fois au plan de l'usage de substance, mais également au niveau de la trajectoire de désistement de la criminalité. Ces collaborations permettent de répondre plus adéquatement aux besoins multiples de cette clientèle. (L'Espérance, Brunelle, Meeson, Lapointe Drolet-Noël, 2021)¹¹

L'autre partie de notre clientèle, admise sur une base volontaire dans le cadre de notre programme régulier, 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 voient 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 les tableaux détaillés avec explications permettant de préciser le profil ainsi que certaines caractéristiques des personnes que nous avons accueillies au cours de l'année 2022-2023.

Portrait sommaire des personnes hébergées accueillies au cours de l'année 2022-2023			
	Total	Hommes	Femmes
Nombre de personnes hébergées traitées	274 (263 distinctes*)	227	47
Nombre d'admissions	228	192	36
Nombre de personnes distinctes admises	219	186	33

¹¹ Nadia L'Espérance, Natacha Brunelle, Julie-Soleil Meeson, Sabrina Lapointe et Marie Drolet-Noël Midi-conférence du 9 février 2021. Les services en dépendance et personnes judiciairisées de 16 à 35 ans.

Nombre de personnes ayant quitté	208	178	38
Nombre de personnes distinctes ayant quitté	203	165	38

* Tel que mentionné précédemment, les personnes qui présentent une problématique dont la trajectoire est chronique, sévère et persistante, nécessitent plusieurs épisodes de traitement.

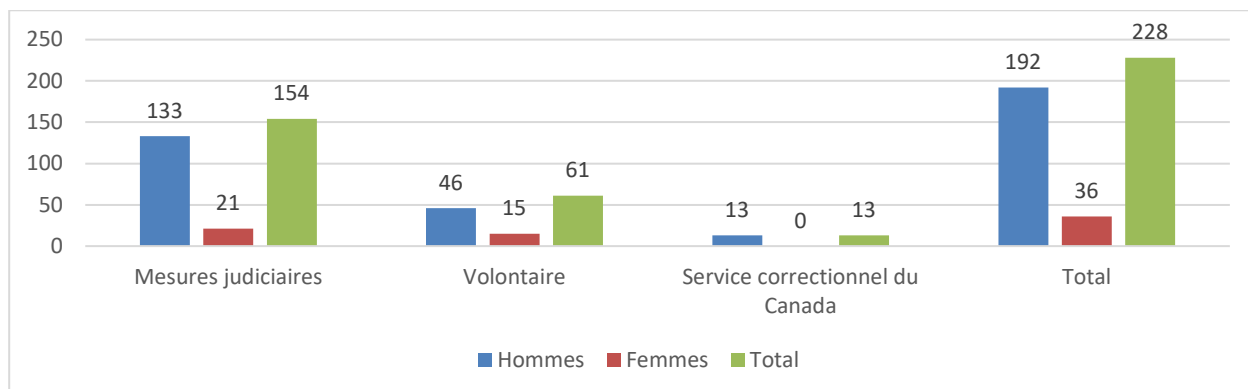
Notre ressource accueille à chaque année des personnes qui ont déjà fait un passage dans nos services dans les années passées. Parfois, les épisodes de traitement sont plus rapprochés, ce qui explique que certaines personnes peuvent être traitées deux fois dans un même exercice financier. **Cette année, onze (11) personnes ont bénéficié deux fois de nos services.**

Parmi elles, deux (2) étaient présentes au 1^{er} avril 2022, ont quitté et sont revenus en cours d'exercice. Il s'agit d'un homme et d'une femme, admis sous engagement de la cour les deux fois. Pour les neuf (9) autres personnes, nous comptons trois (3) femmes, admises sous engagement de la cour. Ces dernières ont été admises et ont quitté deux fois durant l'exercice. Alors que pour les hommes, deux (2) ont été admis deux fois sous une ordonnance de la cour, un a quitté deux fois, alors que l'autre est toujours en traitement. Une personne référée par le SCC a complété le programme de cinq semaines (P.C.P.J.) et est revenu faire le programme régulier. Enfin, trois (3) personnes ont intégré le programme sur une base volontaire et ont quitté.

Cela témoigne, d'une part, de l'appréciation de nos services des gens que nous accueillons et qui reviennent, que ce soit après une démarche complétée ou une interruption de séjour. D'autre part, cela témoigne de la confiance du système judiciaire à l'égard de la qualité de nos services, en acceptant qu'un prévenu ou un délinquant retourne dans nos services dans le cadre de conditions de remise en liberté. Chaque séjour permet de développer, d'intégrer et de consolider différents acquis thérapeutiques.

Les données présentées dans les prochaines pages incluent toutes les personnes traitées (n=274). Pour la compréhension du lecteur, une personne traitée/hébergée réfère à une personne qui a bénéficié de nos services, incluant les personnes qui ont bénéficié deux fois de nos services au cours de l'année. Par conséquent, cela réfère aux personnes présentes au 1^{er} avril 2022 (n=46) et celles admises au cours de l'exercice, qu'elles aient quitté ou qu'elles soient encore présentes au 31 mars 2023 (n=228).

Tableau — Nombre d'admissions selon le type de clientèle pour l'année 2022-2023



Pour ce qui est de l'exercice précédent, le nombre d'admissions avait été de 157 ce qui était lié à une diminution de 50 % de notre capacité d'accueil. Pour l'année 2022-2023, nous reprenons progressivement notre capacité d'accueil régulière ce qui nous a permis d'admettre **228 personnes** au total. Il importe de noter que nous avons vécu trois mises sous tension/éclosions ce qui a contribué à limiter le nombre de personnes admises au cours de ces périodes. Tel que précisé dans le rapport d'activités de l'année passée, nous estimons retrouver notre taux d'occupation pré-pandémie au cours de l'année 2023-2024 compte tenu que la progression se fait au rythme de nos prévisions.

Tableau — Répartition de la clientèle ayant séjourné au centre durant l'exercice financier 2022-2023 selon l'âge de la personne hébergée à l'arrivée

ÂGE	HOMMES	FEMMES	TOTAL
De 18 ans à 24 ans	18	6	24
De 25 ans à 29 ans	39	4	43
De 30 ans à 34 ans	39	11	50
De 35 ans à 39 ans	37	15	52
De 40 ans à 44 ans	37	4	41
De 45 ans à 49 ans	27	4	31
De 50 ans à 54 ans	16	1	17
De 55 ans à 59 ans	10	2	12
De 60 ans à 64 ans	3	0	3
De 65 ans à 69 ans	0	0	0
70 ans et +	1	0	1
Total	227	47	274

Une certaine tendance tend à s'installer depuis plusieurs années quant à l'âge moyen des personnes que nous accueillons qui est de 37 ans (38 ans pour les hommes, 35 ans pour les femmes). La majorité des personnes traitées, soit **43%, est âgée de moins de 35 ans**. L'âge moyen de nos finissants est également de 38 ans.

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

RÉGION DE PROVENANCE	HOMMES	FEMMES	TOTAL	% Arrondi
Bas-Saint-Laurent	8	0	8	3 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	13	4	17	6 %
Capitale-Nationale	36	6	42	15 %
Mauricie-Centre-du-Québec	78	14	92	34 %
Estrie	5	2	7	3 %
Montréal	20	4	24	9 %
Outaouais	7	0	7	3 %
Abitibi-Témiscamingue	2	0	2	1 %

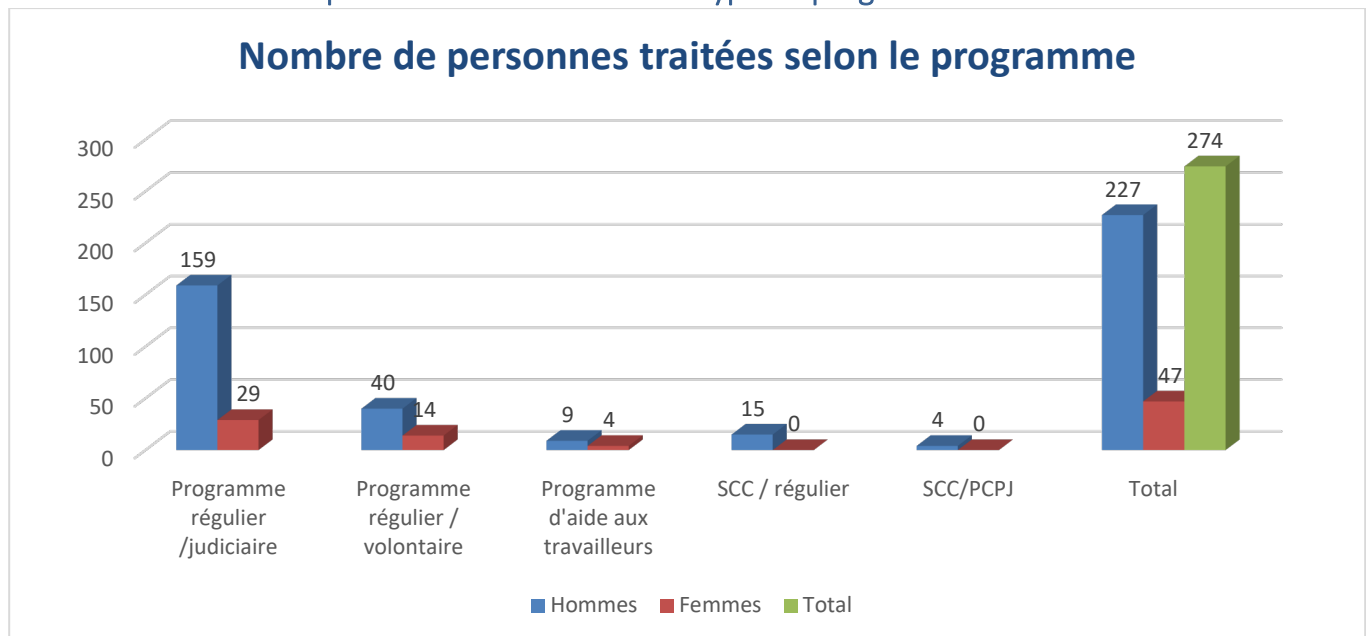
RÉGION DE PROVENANCE	HOMMES	FEMMES	TOTAL	% Arrondi
Côte-Nord	3	2	5	2 %
Nord-du-Québec	1	0	1	0.5 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3	1	4	1 %
Chaudière-Appalaches	9	1	10	4 %
Laval	3	2	5	2 %
Lanaudière	10	2	12	4 %
Laurentides	7	1	8	3 %
Montérégie	7	3	10	4 %
Sans domicile fixe	5	4	9	3 %
Communautés cris	1	0	1	0 %
Autres communautés autochtones vivant dans les réserves	9	1	10	4 %
	227	47	274	

Ce tableau contribue en partie à faire la démonstration que nos services répondent aux besoins de la communauté avec une forte proportion de la clientèle qui provient de la Mauricie-Centre-du-Québec. Mais il démontre également de la pertinence de notre offre de services en complémentarité à celle du réseau de la santé, tel qu'en témoigne le nombre de personnes accueillies en provenance de d'autres régions dans lesquelles les services de longue durée ne sont pas accessibles. Enfin, cette couverture provinciale témoigne de la reconnaissance à l'égard de la qualité de nos services.

Tableau — Nombre de personnes hébergées traitées durant l'exercice financier 2022-2023

HOMMES				FEMMES				TOTAL
Mesures judiciaires	Volontaire	SCC	TOTAL	Mesures judiciaires	Volontaire	SCC	TOTAL	
159	49	19	227	29	18	0	47	274

Tableau — Nombre de personnes traitées selon le type de programme

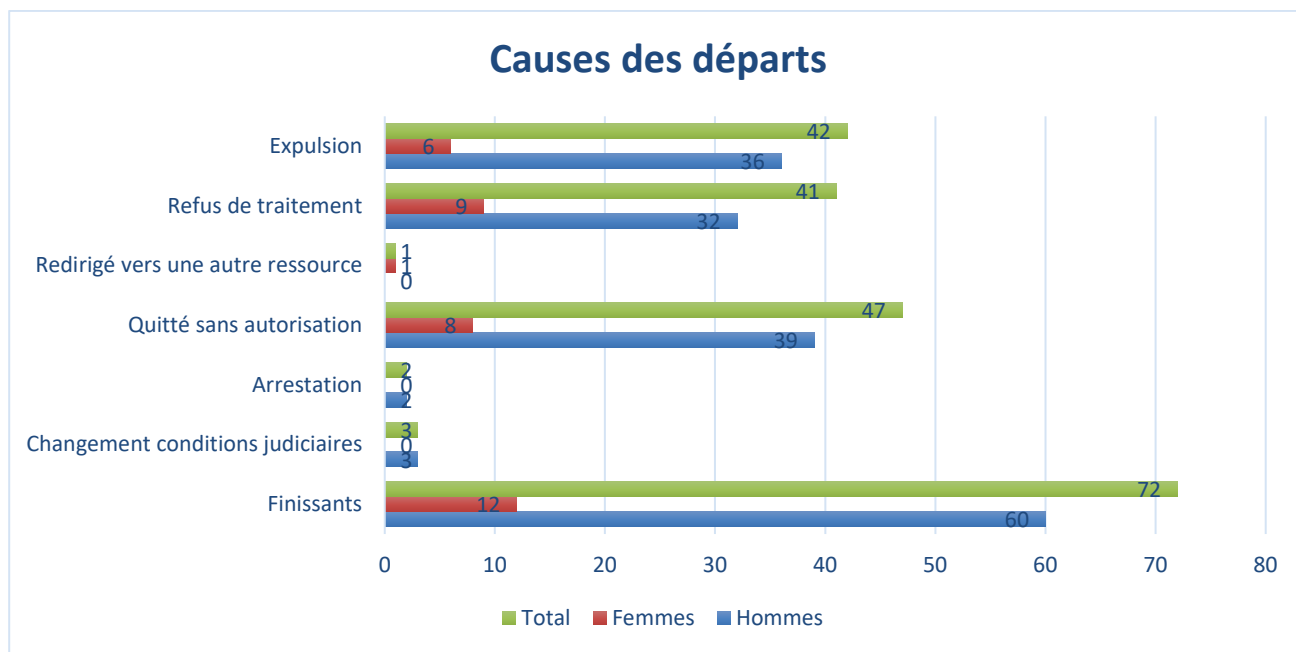


L'information dans les tableaux précédent concernent le nombre de personnes présentes en date du premier jour de l'exercice financier additionné aux admissions de l'année 2022-2023. Nous observons que **76 % des personnes hébergées** proviennent de références en collaboration avec le système judiciaire, les Services correctionnels du Québec et le Service correctionnel du Canada (SCC).

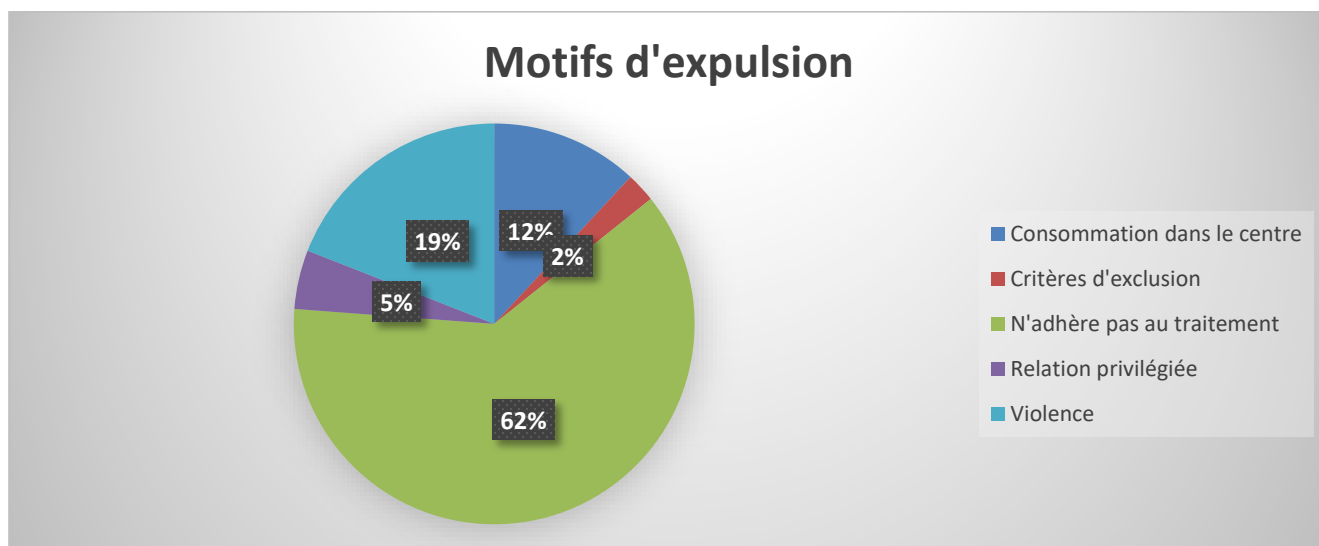
Notre programme d'aide aux travailleurs (P.A.T.) représente 5 % des personnes traitées cette année, mais 20 % de la clientèle admise sur une base volontaire. De plus en plus de demandes sont reçues et dans la majorité des cas, l'employeur ou un assureur en défraie les coûts. Cette tendance est perçue favorablement compte tenu que la prise en charge précoce évite une détérioration de la situation de la personne et favorise à la fois l'adhésion au traitement, la motivation au changement ainsi que le maintien des acquis. Ce programme très personnalisé semble répondre à un besoin au sein de la communauté d'avoir accès à des ressource en hébergement pour amorcer un traitement et le poursuivre en externe par la suite.

Durée moyenne de séjour		
	Hommes	Femmes
Programme régulier 25 semaines	98 jours	90 jours
Programmes 5 semaines (P.A.T. et P.C.P.J.)	32 jours	

Tableau — Causes des départs des personnes hébergées pour l'exercice 2022-2023



Cette année, **208 personnes** ont quitté la ressource. Parmi elles, **72 personnes ont complété leur programme**. Compte tenu de la forte majorité de notre clientèle qui provient du système judiciaire, il n'est pas étonnant de constater que 23 % ont quitté sans autorisation, ce qui inclut une personne qui n'est pas revenu de sa sortie de fin de semaine. Malgré nos efforts pour bien évaluer la motivation au changement ainsi que la motivation au traitement, les personnes quittent souvent sous le sceau de l'impulsion ou dans certains cas, elles utilisent la thérapie pour se soustraire aux conditions de détention et quittent dès qu'elles en ont la possibilité, et ce, malgré les contraintes du cadre légal. Enfin, 41 personnes ont décidé de mettre fin à leur traitement (refus de traitement), et ce, malgré différentes interventions déployées. Dans tous les cas, des mesures ont été mises en place afin de leur assurer un filet de sécurité ou une continuité de service, que ce soit via une référence dans les services externes en dépendance ou vers un milieu d'hébergement temporaire, par exemple.



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. En ce sens, **62 % des expulsions** ont été réalisées pour des personnes hébergées qui sont dans l'incapacité ou qui **refusent d'adhérer au traitement** offert par la Maison Carignan. Cette proportion demeure stable d'année en année. Par contre, avant d'en arriver à l'expulsion d'une personne, plusieurs stratégies sont mises en place afin d'encadrer et de baliser les comportements problématiques de celles-ci, et favoriser l'atteinte des objectifs liés au programme.

Ensuite, **19 % des expulsions étaient directement liées à la violence**. Nos règles de vie sont bien définies à cet effet et les gestes de violence ne sont pas tolérés. Par conséquent, selon la nature et la sévérité du geste posé un continuum d'intervention et des sanctions sont mis en place. Toutefois, le non-respect du cadre entraîne une expulsion. Dans la majorité des cas, il est question de violence verbale envers les pairs ou le personnel ou de violence physique envers le matériel (les portes ou les murs, par exemple).

En troisième lieu, **la consommation dans le centre représente 12 % 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.

Enfin, l'offre de services mixte en contexte d'hébergement entraîne inévitablement le risque de développer des **relations affectives** entre les personnes hébergées. Toutefois, ceci ne représente que **5 % expulsions**. 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 respective. Cela étant dit, 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 motivent à maintenir l'offre de services telle qu'elle est. À cet effet, nous croyons que la structure du milieu de vie, contribue à limiter les opportunités de rapprochements physiques.

Tableau — Détails des finissants 2022-2023

Taux de complétion		
Programme régulier	52 finissants	41 %
Programme régulier SCC	7 finissants	64 %
Programme 5 semaines SCC (P.C.P.J.)	3 finissants	75 %
Programme d'aide aux travailleurs (P.A.T.)	10 finissants	83 %
Nombre de personnes ayant complété leur programme	72 finissants	35 %

Au cours du dernier exercice, **72 personnes hébergées** ont complété leur programme thérapeutique, représentant 35 % 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. 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 (83 %). 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; les frais de thérapies sont souvent défrayés par la personne elle-même, son employeur, une assurance ou un membre de l'entourage, 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.

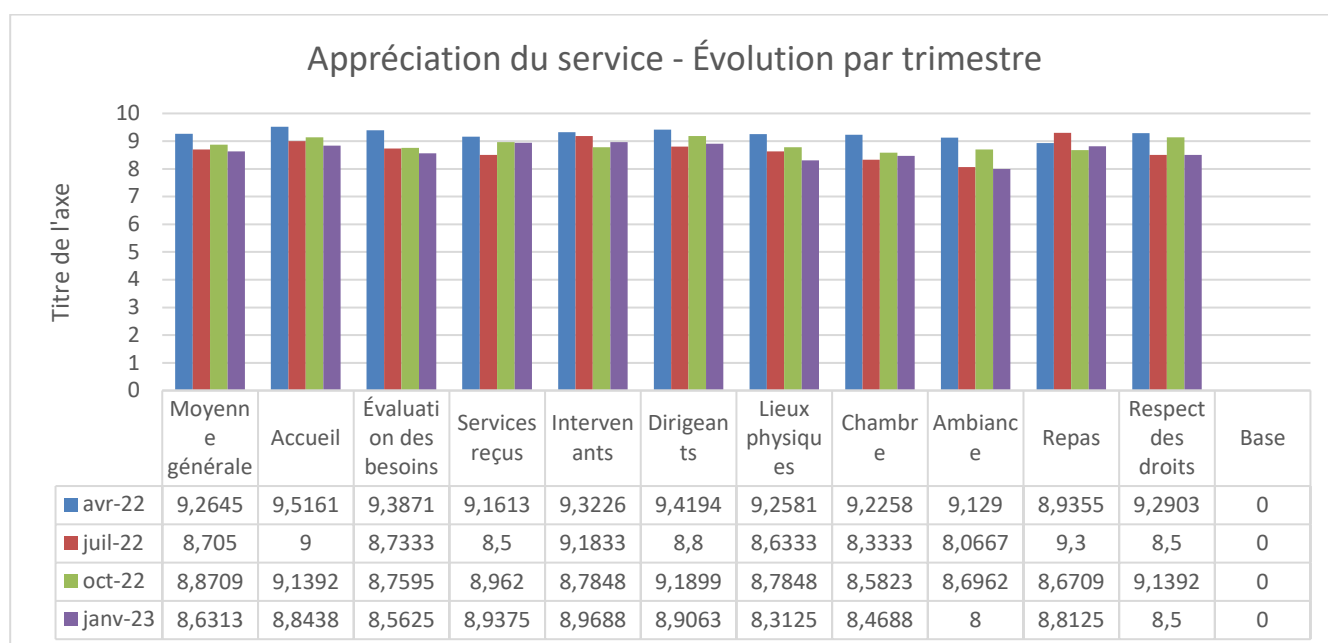
Gestion des insatisfactions

Au cours de l'année 2022-2023, trois personnes hébergées ont officiellement complété un formulaire afin de porter à l'attention de la direction leur insatisfaction quant à l'attitude de deux intervenants. 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, des mesures ont été prises et discutées avec les parties à la satisfaction de tous. Dans les trois situations, un manque de professionnalisme et de respect a été soulevé. Dans toutes les situations, les faits se sont avérés fondés et les intervenants concernés ont été rencontrés afin que des mesures soient mises en place. Notamment, dans le respect du continuum de gestion de la discipline, différentes sanctions ont été imposées, mais un encadrement clinique visant le développement des attitudes professionnelles a également été déployé afin d'éviter la récurrence des attitudes dénoncées. Le développement des compétences représente une priorité pour assurer la qualité des services, encore plus dans un contexte de pénurie de main d'œuvre.

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'adopter des mesures proactives en continu.

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 occasions 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 (intervenants 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. Des appréciations de services général sont également complétées avant le départ des personnes hébergées, lorsque la situation le permet.



Pour l'année 2022-2023, nous avons recueilli 287 sondages d'appréciation générale. Au plan quantitatif, nous observons **un taux de satisfaction oscillant entre 80 % (ambiance) et 95 % (accueil)** et une moyenne générale de **90 %** 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 en majeure partie supérieur à 85 % tout au long de l'année!

Sur l'ensemble des périodes sondées, les items les plus appréciés sont l'accueil, les dirigeants et les intervenants ainsi que les repas. 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 de la réalité de la personne, l'accompagnement personnalisé et la qualité du lien qui se crée au cours des rencontres.

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

Dans les **appréciations recueillies spécifiquement auprès des femmes**, 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 qui contribuent à faciliter leur cohésion, ainsi que leur intégration dans le programme et au sein de la communauté.

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

- ❖ **Notre priorité sera de poursuivre le déploiement de notre planification stratégique 2022-2024. Les chantiers en cours seront adressés en 2023 :**
 - Mise en place d'un comité des personnes hébergées ;
 - Intégration de différents éléments permettant de favoriser l'amélioration des services offerts aux personnes issues des Premières Nations, à titre d'exemple, nous souhaitons intégrer et formaliser des activités culturelles, offrir des activités de formations sur les enjeux entourant l'intervention auprès des Premières Nations et consolider et développer nos partenariats ;
 - Évaluer la faisabilité et les modalités permettant d'intégrer des activités thérapeutiques de soir et de fin de semaine malgré le contexte de main d'œuvre actuel ;
 - Poursuivre les démarches du comité financement afin de diversifier nos sources de revenus ;
 - Revoir l'aménagement physique des lieux.

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
- ❖ Carrefour sécurité en violence conjugale

Annexe 2 – Formulaire d’appréciation du service











APPRÉCIATION 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 ?
