

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement
des dépendances



RAPPORT D'ACTIVITÉS

POUR L'EXERCICE FINANCIER 2023-2024

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
Un regard orienté vers l'avenir : Suivi de la planification stratégique 2022-2024.....	13
Activités réalisées	20
Évaluations, demandes d'admission, demandes d'informations.....	20
Thérapie de groupe	20
Suivi individuel.....	20
Des réponses à des besoins spécifiques	21
Intervention auprès des femmes	21
NOUVEAUTÉ : Implantation des activités du programme Cap sur la famille	22
Implication, engagement et dynamisme de l'organisme dans le milieu et concertations avec les autres ressources	22
Concertations	22
Association Québécoise des Centres d'Intervention en Dépendance (AQCID).....	22
Mécanisme d'accès aux services en dépendance adulte (MASDA).....	23
Agrément Canada.....	23
Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec (PTTCQ).....	23
Témoignages	23
Bénévolat effectué par les personnes hébergées.....	23
Sensibilisation auprès d'étudiants de niveau collégial et universitaire et collaboration avec les établissements d'enseignement	24
Journées d'immersion	24

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

Stages et emplois	24
Convergence, intervention recherche (CRI) et Congrès de criminologie 2023	25
Projets de recherche.....	25
Autres activités de sensibilisation	25
Perfectionnement du personnel d'intervention	26
Couverture médiatique et activités grand public.....	28
Page Facebook	29
Site Internet.....	30
Envoi de dépliants	30
Kiosque au Colisée Vidéotron de Trois-Rivières	30
Contribution de la communauté à la réalisation des activités de l'organisme	30
Ressources matérielles	30
Ressources humaines et partenariat avec d'autres organismes.....	31
Profil de la clientèle et démonstration de la réponse aux besoins du milieu	33
Tableau — Nombre d'admissions selon le type de clientèle pour l'année 2023-2024	36
Tableau — Répartition de la clientèle ayant séjourné au centre durant l'exercice financier 2023-2024 selon l'âge de la personne hébergée à l'arrivée	36
Tableau — Région de provenance de la clientèle ayant séjourné au centre selon le sexe	37
Tableau — Nombre de personnes hébergées traitées durant l'exercice financier 2023-2024.....	38
Tableau — Nombre de personnes traitées selon le type de programme	38
Tableau — Causes des départs des personnes hébergées pour l'exercice 2023-2024	39
Tableau — Détails des finissants 2023-2024	41
Gestion des insatisfactions	41
Appréciation des services	42
Mesures envisagées afin d'améliorer la qualité des services à la clientèle	43
Associations et accréditations	43
Annexe 1 – Formulaire d'appréciation du service	44

Mot du comité exécutif du conseil d'administration

Chers membres et partenaires,

Nous sommes fiers de présenter notre rapport annuel d'activités pour l'année écoulée. Cette année a été une période de croissance et de changements pour la Maison Carignan et nous tenons à exprimer notre profonde gratitude envers le travail accompli par l'ensemble de l'équipe qui a su offrir des services de qualité aux personnes hébergées.

Grâce à nos efforts collectifs, nous avons pu étendre à nouveau notre portée et offrir un soutien essentiel à un nombre croissant de personnes en recherche de soutien et de guérison. Nos programmes innovants et nos services de haute qualité ont continué, nous l'espérons, à faire une différence dans la vie des personnes que nous accueillons. Nous leur levons d'ailleurs notre chapeau de vouloir trouver des solutions à leur dépendance.

Alors que nous réfléchissons sur cette année écoulée, nous sommes inspirés par les histoires de courage et de transformation que nous avons eu le privilège de voir chaque jour. En regardant vers l'avenir, nous sommes déterminés à continuer à innover, à collaborer et à accompagner les personnes hébergées avec excellence.

Nous tenons aussi à remercier chaleureusement notre directrice générale, Valérie Piché, pour son travail acharné et son dévouement à la ressource.

Un vent de renouveau s'est installé à la Maison Carignan durant la dernière année, autant au niveau des interventions que des infrastructures. Nous sommes convaincus que nous continuerons à réaliser des progrès significatifs et à inspirer le changement positif.

Finalement, nous souhaitons aussi remercier les autres administrateurs ainsi que les membres actifs de la ressource qui la soutiennent et qui font avancer les objectifs de celle-ci. Merci d'être là pour la Maison.

Avec gratitude,

Jean-François Guernon

Président

Emmanuel Ayotte

Vice-président

Jenny Cloutier

Secrétaire

Philippe Gervais

Trésorier

Mot de la directrice générale

L'année 2023-2024 fut ponctuée de plusieurs défis. Les besoins sont grands et les ressources limitées, ce qui oblige des choix difficiles. Les enjeux entourant la gestion des ressources humaines entraînent inévitablement une incidence sur l'accessibilité et la qualité des services offerts. Dans le même axe, les difficultés entourant le financement et l'accessibilité universelle obligent les gestionnaires à devoir faire des choix difficiles, allant même parfois jusqu'à devoir choisir entre le déploiement de notre mission et la qualité de vie en milieu de travail de nos employés. Tout au long de l'année, nous avons dû annoncer des délais d'attente de 2 à 6 semaines aux personnes qui nous demandaient de l'aide. Pendant ce temps, ces personnes risquent d'augmenter leur état de vulnérabilité et complexifier leur prise en charge. En même temps, nous devons purement et simplement refuser des personnes, étant donné qu'elles ne sont pas admissibles aux prestations d'aide sociale et que l'accès universel ne fait toujours pas partie des priorités gouvernementales. Parallèlement, nous devons assurer une saine gestion avec des ressources insuffisantes et dont la récurrence est incertaine d'année en année. Sans parler du temps investi dans la recherche de sources de revenus et non dans le développement de notre offre de services. Ces différents enjeux paradoxaux sont épuisants pour tout gestionnaire ... malgré tout, j'ai choisi de prioriser la qualité des services.

La lecture de notre rapport annuel vous permettra de constater la portée et l'étendue de nos activités auprès des personnes présentant un usage problématique d'alcool, de drogues et/ou de médicaments. Nous avons consolidé l'implantation de notre programme révisé et nous avons poursuivi nos collaborations avec des partenaires du milieu communautaire et public afin d'assurer une réponse concertée face aux besoins de notre clientèle. Le tout, sans perdre de vue notre implication au sein de la collectivité, que ce soit par l'implication bénévole des personnes hébergées ou dans nos collaborations avec différents établissements d'enseignement.

Nous sommes en voie de compléter l'atteinte des objectifs de la planification stratégique 2022-2024. En effet, malgré l'adversité, nous sommes parvenus à poursuivre le développement de projets nous permettant d'améliorer la qualité de nos services et demeurer un employeur ayant au cœur de ses priorités les membres de son personnel. Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur une équipe engagée auprès de la clientèle afin de poursuivre notre mission. Je tiens à remercier sincèrement tous les membres de mon personnel qui, par leur travail, soutiennent quotidiennement nos personnes hébergées. Chacun d'entre eux a permis à sa façon d'offrir un accueil, de la considération et du respect à chacune des 307 personnes que nous avons accueillies au cours de l'année. Un dernier merci aux membres de mon conseil d'administration qui ont su assurer la gouvernance de l'organisme et me soutenir dans les orientations à privilégier tout au long de l'année.

Valérie Piché

Directrice générale

Notre raison d'être...

Je me suis pardonné et compris ici. Je me suis plongé avec mon cœur sans réfléchir rationnellement. J'ai trouvé quels comportements avaient fait de ma vie un chemin compliqué qui m'a mené en thérapie. En acceptant et prenant mes responsabilités sur mon vécu, mes sentiments et mes émotions, j'ai pu me déculpabiliser et ainsi m'aider à me pardonner des mauvaises décisions que j'ai prises au cours de mon existence. J'ai connu une perspective qui me manquait pour devenir un être plus complet. En mélangeant ma spiritualité, ma logique et ce que j'ai compris ici. Je suis aujourd'hui un homme complet et qui est prêt à faire face aux défis que ma vie me réserve. Merci à la vie d'avoir mis Carignan sur mon chemin pour aimer à nouveau l'homme qui écrit ces lignes.

Jonathan, 45 ans

Quand je suis arrivée ici, j'étais complètement anéantie, détruite et je ne savais plus qui j'étais. Être heureuse pour moi sans consommation était impossible au début. Avant d'arriver ici, j'appréhendais beaucoup le futur. Ici, j'ai appris à vivre au jour le jour, sans savoir de quoi demain sera composé. J'ai appris à demander de l'aide et à faire confiance, à m'écouter d'abord et à écouter les autres ensuite. Des choses que je ne faisais pas avant; j'avais plutôt tendance à ne rien demander, à écouter tout un chacun bien avant de me considérer. J'ai appris que prendre une pause est bénéfique à ma vie, car cela me permettra d'aller plus loin encore. Ce qui me paraissait être la fin du monde s'est avéré être un cadeau. Ici, j'ai vécu des moments exceptionnels avec des gens exceptionnels. À travers ces 6 mois, j'ai appris à faire la paix avec mon passé, à avoir du plaisir sans pour autant me sentir coupable. Je suis reconnaissante pour tout le beau travail que les intervenants font avec ceux qui ont le désir de s'en sortir. Je suis vraiment fière d'avoir réussi mon cheminement et d'avoir, pour une fois dans ma vie, complété quelque chose pour moi. « Je suis la personne la plus importante », c'est ce qu'on nous répète sans cesse ici et c'est dans cette optique là que j'oriente ma vie aujourd'hui. Si j'avais à convaincre un proche de venir ici, je lui dirais : « Que les luttes les plus douloureuses peuvent nous donner le plus grand apprentissage. Il n'y a rien de facile ici et c'est pourquoi ça marche ». Quand j'ai cru être à la fin de mon chemin, j'ai compris qu'il était temps d'en emprunter un nouveau et c'est ici qu'il m'a mené. Je tiens à dire merci à la Maison pour le bon travail qu'elle a fait pour moi. Dans un an, je reviendrai chercher mon certificat d'honneur avec fierté.

Karolanne, 32 ans

Quand je suis arrivé à la Maison Carignan, j'avais l'impression d'avoir tout perdu, d'avoir été injustement jugé et de ne pas être à ma place. Je ne connaissais pas mes comportements et mes problèmes. Avec l'aide des intervenants et des résidents, j'ai su m'intégrer et commencer à me voir tel que je suis. J'ai pris les choses au sérieux et j'ai décidé de mettre des efforts et de l'honnêteté dans ma démarche thérapeutique. J'ai été capable de reconnaître mes comportements problématiques et de mettre des outils en place afin de bien les gérer. J'ai travaillé ma dépendance et j'ai vu les avantages de l'abstinence. J'ai commencé à me redécouvrir en tant que personne et j'ai réappris à m'aimer, tel que je suis. J'ai repris goût à la vie et tout ce à quoi je tiens est revenu. Je suis en mesure de dire, aujourd'hui, que j'avais réellement besoin de la thérapie et je suis très fier de mon cheminement. Je pense que tout le monde devrait venir ici au moins une fois dans sa vie.

Jonathan, 29 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 judiciairisées (P.C.P.J.)

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

Étapes	Objectifs généraux et spécifiques
Prise de conscience	Comprendre les composantes de son cycle de l'assuétude. <ul style="list-style-type: none">• Identifier ses comportements en lien avec sa problématique de dépendance.• Identifier les conséquences de sa dépendance dans les différentes sphères de sa vie.• Identifier ses motivations au changement.• S'initier aux modalités de la communauté thérapeutique.
Stratégies d'adaptation	Initier le développement de stratégies d'adaptation positives. <ul style="list-style-type: none">• Exprimer ses sentiments et ses émotions en lien avec son vécu.• Entamer une démarche en vue de développer des stratégies d'adaptation positives et diversifiées (gestion du stress, des émotions et des comportements).• 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.• Développer de l'autonomie dans son processus de rétablissement.

Étapes	Objectifs généraux et spécifiques
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
- ❖ Communauté thérapeutique
- ❖ 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
- ❖ Possibilité de réaliser des travaux compensatoires/communautaires sur place
- ❖ Certificats pour années multiples de sobriété
- ❖ Sports, activités sociales et culturelles
- ❖ Gymnase pour conditionnement physique
- ❖ Piscine extérieure
- ❖ Formation générale des adultes en collaboration avec le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy
- ❖ Conférences et ateliers offerts par différents acteurs
- ❖ Réunions des fraternités AA/NA

Les approches et modèles d'intervention

Communauté thérapeutique

- Entraide, espoir
- Responsabilisation
- Expérimentation

Entretien motivationnel

- Esprit de collaboration
- Accompagnement et considération

Cognitivo-comportementale

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

Nos approches 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.

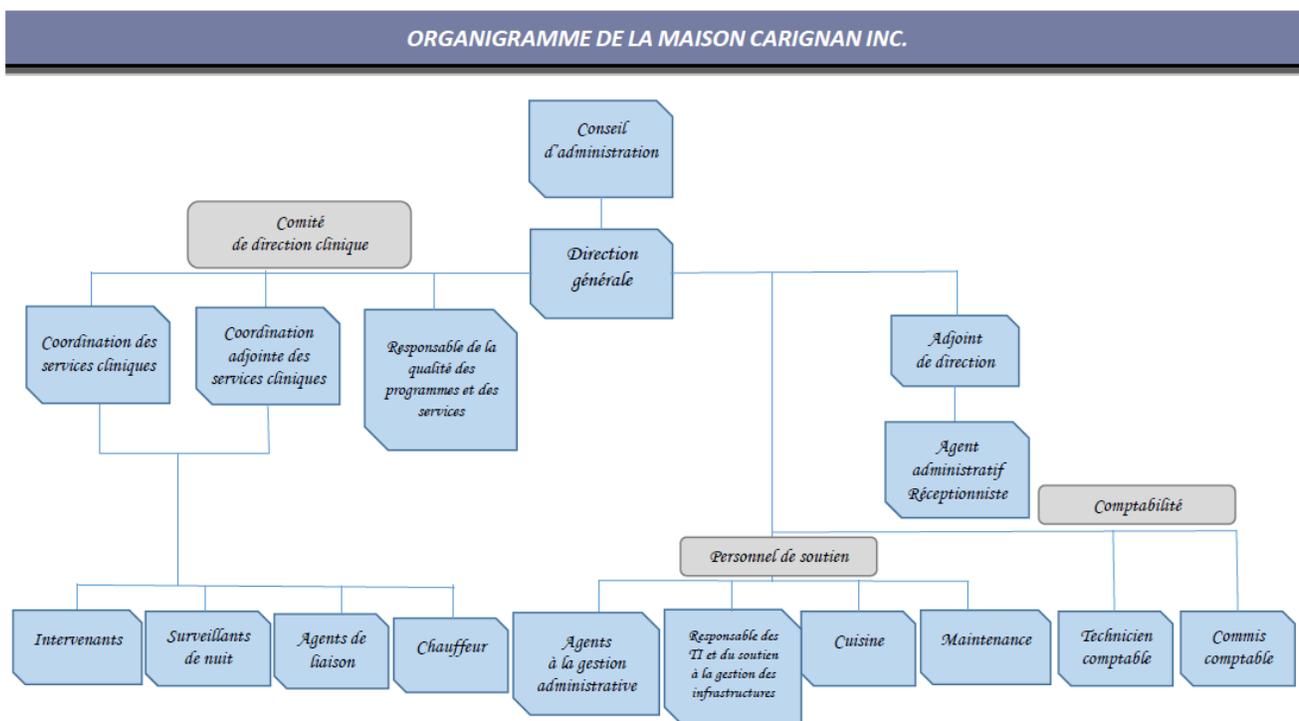
¹ Miller, W.R. & Rollnick, S. (2019). L'entretien motivationnel Aider la personne à engager le changement. InterEditions.

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.

En effet, selon la philosophie de cette approche thérapeutique, lorsque plusieurs personnes sont aux prises avec des problèmes semblables, il s'avère intéressant de les amener à cheminer **en groupe**, parallèlement au suivi individuel. 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



Comité de direction clinique :

Ce comité est composé de la directrice générale et de la coordination des services cliniques. La responsable de la qualité des programmes participe de façon ponctuelle aux rencontres selon les mandats qui lui sont confiés. 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 de 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 sept reprises au cours de l'exercice 2023-2024 en plus de tenir trois 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, technicienne en éducation spécialisée ;*
- ❖ *Monsieur Philippe Gervais, trésorier, conseiller aux opérations ;*
- ❖ *Madame Josée Germain, administratrice, superviseure de production ;*
- ❖ *Madame Catherine Dufour, administratrice, technicienne en éducation spécialisée.*

Bien que la formation de comités ne soit pas obligatoire, elle constitue une bonne pratique de gouvernance⁴. En effet, la mise en place de comités 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.

Au cours de la dernière année, le comité s'est rencontré à trois reprises afin d'évaluer et actualiser différentes idées. Certaines devraient voir le jour au cours de la prochaine année. Malgré les défis organisationnels que nous avons rencontrés, voici quelques-unes des actions prises au cours de la dernière année afin de diversifier nos sources de revenus :

- Réalisation d'une campagne de financement sur notre page Facebook qui nous a permis d'amasser un peu plus de 2 000 \$ afin d'acheter du matériel et de l'équipement de loisirs pour nos personnes hébergées ;

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>

- Tenue d'une activité de financement dans le cadre d'un match des Lions de Trois-Rivières qui a permis de récolter un peu plus de 250 \$, mais qui nous a aussi permis de tenir un kiosque afin de présenter la ressource et arborer nos nouvelles couleurs ;
- Identification des fonds et fondations que nous pourrions solliciter à partir d'un répertoire pour lequel nous avons acheté les droits ;
- Rédaction d'un document afin de présenter la Maison Carignan ainsi que ses projets de développement auprès des fonds et fondations que nous souhaitons solliciter.

Comité d'évaluation de la direction générale

Depuis son embauche, la direction générale est évaluée 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 ainsi que des personnes hébergées.

Membres

La Maison Carignan compte **30 membres actifs** au 31 mars 2024 (*incluant les administrateurs*). Lors de l'assemblée générale du 20 juin 2023, **25 personnes** étaient présentes dont 21 membres, trois membres du personnel ainsi qu'un partenaire. Nous sommes satisfaits de voir le nombre de membres se maintenir, voire observer une légère hausse afin de soutenir la vie démocratique de l'organisme et une relève potentielle pour le conseil d'administration.

Suivi des mesures envisagées pour améliorer la qualité des services

Nous présentons ici le suivi des mesures envisagées afin d'améliorer la qualité des services, définies au terme de l'exercice 2022-2023.

Au terme de l'année 2022-2023, nous avons identifié les priorités suivantes	Suivi des mesures envisagées pour améliorer la qualité des services en 2023-2024
Mise en place d'un comité des personnes hébergées	Ce projet est toujours une préoccupation. Toutefois, les défis organisationnels et humains de la dernière année ont dû être priorisés au détriment de ce projet.
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 demeure en suspens alors que les activités entourant les saines habitudes de vie continuent de se développer.

Au terme de l'année 2022-2023, nous avons identifié les priorités suivantes	Suivi des mesures envisagées pour améliorer la qualité des services en 2023-2024
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.	Notre évaluation nous a contraint à constater que nous n'étions pas en mesure de procéder dans le contexte actuel. D'une part financièrement, nous ne sommes pas en mesure d'augmenter notre masse salariale actuelle et d'autre part, le recrutement de personnel intervenant formé au sens du règlement limite déjà notre capacité d'embauche, sans compter le caractère peu compétitif des conditions de travail dans un contexte de pénurie absolue.
Intégration de différents éléments permettant de favoriser l'amélioration des services offerts aux personnes issues des Premières Nations.	Nous avons poursuivi nos objectifs et nos actions afin de réaliser cette mesure. Nous sommes satisfaits d'avoir maintenu la visite d'un aîné, d'avoir réalisé quelques activités culturelles, mais nous sommes toujours insatisfaits de notre capacité organisationnelle à consolider ses pratiques qui demeurent ponctuelles et tributaires de nos enjeux. Toutefois, nous avons déposé un projet qui vise à soutenir l'atteinte de cet objectif dans le cadre du <i>Programme sur l'usage et les dépendances aux substances</i> (PUDS). Notre projet a été approuvé par la région et transmis au ministère.
Diversifier nos sources de revenus dans le but d'assurer la pérennité de l'organisme, en mettant sur pied des activités de financement annuellement.	Rencontres du comité financement et réalisation de quelques activités afin d'actualiser l'objectif de diversification des revenus.
Revoir l'aménagement physique des lieux	Dépôt de projet de financement visant le réaménagement de la cour arrière, des infrastructures et de rangement. Nous sommes toujours en attente des réponses.

Faits saillants

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

Au terme de l'année 2023-2024, nous sommes satisfaits d'avoir actualisé plusieurs objectifs de notre planification stratégique 2022-2024.

Axe : Qualité des services		
Orientation : Adapter les services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de la clientèle		
Objectifs	Projets	Bilan de l'avancement
Offrir des programmes thérapeutiques en	Finaliser la révision du programme régulier et du contenu des différents ateliers	Complété en 2022-2023

Axe : Qualité des services		
Orientation : Adapter les services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de la clientèle		
Objectifs	Projets	Bilan de l'avancement
cohérence avec les bonnes pratiques en dépendance		
	Amorcer la révision des programmes 5 semaines (objectifs, déroulement et contenu)	Complété en 2023-2024 Il a été décidé de maintenir les thèmes clés et le caractère personnalisé de la démarche. La fiche de suivi a été formalisée.
	Déterminer la composition, les objectifs et les mandats et mettre en place un comité des usagers	Toujours en cours Priorité 2024
Améliorer l'adéquation des services offerts aux personnes hébergées issues des Premières Nations	Consultation des autochtones actuellement hébergés	Complété 2022-2023
	Consolidation d'un partenariat avec le centre d'amitié autochtone	Complété 2022-2023
	Déterminer les objectifs et mandats et mise en place d'un comité autochtone permanent	2022-2023 Orientation confirmée de ne former qu'un seul comité des usagers incluant des représentants des personnes issues des Premières Nations.
Améliorer l'adéquation des services offerts aux personnes hébergées sous TAO	Mise en place de collaboration avec les cliniques TAO des principaux CIUSSS-CISSS	Complété 2023-2024
	Formation du personnel d'intervention entourant l'usage de TAO	30% des intervenants ont complété la formation <i>Traitement du trouble lié à l'utilisation d'opioïdes : une approche de collaboration interdisciplinaire</i>
Améliorer la prise en charge et l'offre de service en tenant compte de la trajectoire chronique et persistante des personnes hébergées	Révision des modalités et conditions entourant les sorties	En cours
	Formaliser et intégrer dans la programmation le suivi post-traitement	Reporté en raison du contexte actuel des ressources humaines et financières

Axe : Qualité des services		
Orientation : Adapter les services afin de mieux répondre aux besoins spécifiques de la clientèle		
Objectifs	Projets	Bilan de l'avancement
	Intégrer l'approche AA dans la structure des activités offertes	Complété 2022-2023
	Revoir la programmation des activités thérapeutiques afin d'y intégrer des activités thérapeutiques de soir et de fin de semaine	Reporté en raison du contexte actuel des ressources humaines et financières

Dans le cadre de nos orientations, nous sommes très satisfaits de poursuivre la mise en œuvre et le dépôt de différents projets visant l'atteinte de nos objectifs. En ce qui concerne l'axe **Qualité des services**, et le volet organisationnel **Être un employeur de choix**, vous constaterez que nous sommes en voie d'avoir complété tous nos projets ce qui illustre une fois de plus que **les personnes sont au cœur de nos priorités**. Nous tenons également à mentionner le dépôt de deux projets (voir résumés ci-dessous) dans le cadre du *Programme sur l'usage et les dépendances aux substances* (PUDS). Nos projets ont été acceptés par le CIUSSS MCQ et transmis au ministère de la Santé et des Services sociaux pour confirmation du financement. Au moment de rédiger ces lignes, nous sommes toujours en attente des réponses officielles.

1. Améliorer la réponse aux besoins spécifiques des personnes hébergées issues des Premières Nations en déployant des actions culturellement sécurisantes.

Le projet vise la mise en place de diverses modalités permettant d'adapter les services offerts aux personnes issues des Premières Nations et les Inuits. Bien qu'elles ne représentent que 5 à 10 % des personnes que nous accueillons, les personnes issues des Premières Nations sont surreprésentées dans les statistiques entourant l'utilisation problématique des substances et au sein des populations carcérales (Statistiques Canada, 2019, 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 existe au sein des différentes communautés au Québec. Nos services sont essentiels, mais requièrent des adaptations importantes afin de répondre à leurs besoins, tout en prenant en considération leur réalité culturelle. Pour ce faire, nous devons sensibiliser notre équipe en s'appuyant sur l'approche de sécurisation culturelle⁵ 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. Enfin, nous devons concrétiser cette approche par la mise en place d'activités concrètes.

2. Projet d'action visant l'implantation d'un programme d'activité physique dans la programmation thérapeutique de la Maison Carignan afin de favoriser la rétention en traitement, la prévention de la rechute et l'adhésion à de saines habitudes de vie

Ce projet s'inscrit en continuité des travaux de Mme Florence Piché qui a réalisé son projet de maîtrise auprès des personnes hébergées de la Maison Carignan dans le cadre de son projet de mémoire « L'activité physique au cours d'un traitement pour trouble de l'usage de substances (TUS) : une étude qualitative » (Piché, Girard, et al., 2023). Ce projet consistait à faire de l'activité physique supervisée par un kinésologue (professionnel

⁵ La sécurisation culturelle en santé et en services sociaux - Vers des soins et des services culturellement sécurisants pour les Premières Nations et les Inuits, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, Édition mars 2021

de l'activité physique) pendant 5 semaines (3 fois/semaine). Cette étude a montré que l'activité physique (1) était perçue par les résidents comme une façon de prendre soin d'eux par l'amélioration de la condition physique, (2) était utilisée comme mécanisme de protection contre la rechute et (3) était un facteur de rétention en traitement. Cela a montré l'importance et la pertinence d'inclure de l'activité physique de manière pérenne pendant un traitement pour le TUS. C'est pourquoi le projet actuel vise à inclure de façon permanente l'activité physique au sein de la structure et de la programmation thérapeutique régulière de la Maison Carignan. Dans le cadre de notre projet, nous voulons viser la clientèle adulte, hommes et femmes, présentant différentes particularités, notamment la judiciarisation, la marginalité, l'itinérance, des symptômes associés à différentes problématiques de santé mentale et physique, la majorité présentant un TUS au profil chronique.

Axe : Qualité des services		
Orientation : Soutenir le maintien et le développement de l'expertise du personnel		
Objectifs	Projets	Bilan de l'avancement
Uniformiser les pratiques	Développer une structure de supervision des membres de l'équipe clinique afin d'assurer un suivi des pratiques en groupe et en individuel	Actualisé au cours de l'année 2023-2024 La grille de suivi demeure à formaliser
	Rédiger les procédures entourant la gestion de la cuisine	À venir en 2024
	Mettre en place des mesures de suivi des changements implantés en collaboration avec la coordination des services cliniques	Discuter en comité de direction clinique Une structure formelle serait souhaitée afin d'en assurer la pérennité
	Rédiger les procédures entourant les tâches de la technicienne et de la commis comptable	En cours
Développer l'expertise en continue	Revoir le profil de fonction de la coordination des services cliniques afin de créer un poste de directrice clinique et qualité des services et programmes	Complété 2023-2024 Création du poste de Responsable de la qualité des programmes et des services cliniques
	Intégrer des objectifs de développement professionnel dans les appréciations de rendement	Complété 2022-2023
	Revoir la procédure entourant l'accueil et l'intégration des nouveaux employés afin d'y intégrer des activités de formation	Complété 2023-2024 Expérimentation de capsules de formation destinées aux nouveaux intervenants.

Vous serez à même de constater les différentes activités de formation offertes à nos intervenants et autres membres du personnel à la lecture du rapport. Aussi, la création du poste de responsable de la qualité des

programmes et des services cliniques nous a permis de mieux répondre aux besoins d'encadrement et de supervision des intervenants.

Axe : Organisationnel et financier		
Orientation : Être un employeur de choix		
Objectifs	Projets	Bilan de l'avancement
Favoriser la cohésion et l'engagement des membres du personnel	Impliquer les membres de l'équipe clinique dans la révision du programme en dégageant du temps de rédaction	Complété 2022-2023
	Déployer des activités favorisant la compréhension des différents profils de fonction dans l'accomplissement de la mission de la ressource	À développer
	Améliorer les communications internes et externes	En continu
Instaurer des conditions de travail compétitive par rapport à notre secteur d'activités	Revoir la charge de travail associée au poste d'intervenant afin de maintenir un nombre d'intervenant suffisant	Complété 2023-2024
	Instaurer un panier santé d'une valeur de 500 \$ en compensation à l'absence d'une assurance collective	Complété 2022-2023
	Révision des grilles salariales	Complété 2022-2023
	Révision de l'octroi des vacances	Complété 2023-2024
	Amorcer les démarches entourant l'adhésion et la mise en place d'un fonds de pension collectif	En cours 2024-2025
	Mise en place d'un comité social	Complété 2022-2023
	Formation et team building	En continu

Nous sommes très fiers d'avoir atteint la majeure partie des projets liés à cet objectif. Nous sommes plus que conscients du contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre. De plus, nous sommes confrontés à des contraintes supplémentaires en raison de notre financement insuffisant et des contraintes réglementaires. Malgré tout, nous sommes parvenus à respecter nos engagements auprès des membres de notre personnel et favoriser leur rétention, ce qui contribue à maintenir notre expertise et la qualité de nos services.

La Maison Carignan, c'est 43 employés, 38 à temps plein, 5 à temps partiel et une parité entre les hommes et les femmes. C'est une équipe de direction composée de la direction générale, de son adjoint de direction, de la coordination des services clinique et de la responsable des programmes et de la qualité des services. C'est une équipe de 20 intervenants de formations variées et en cours de formation. Deux agents de liaison, 5 surveillants de nuits et 13 membres du personnel administratif et de soutien.

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.

Axe : Organisationnel et financier		
Orientation : Assurer une saine gestion contribuant à la qualité des services et du milieu de travail		
Objectifs	Projets	Bilan de l'avancement
Maintenir des infrastructures qui favorisent un milieu de vie et un milieu de travail sain et sécuritaire	Revoir l'aménagement actuel afin d'organiser adéquatement les espaces afin de faciliter l'utilisation et la gestion des ressources (sport, art, literie, etc.)	En attente des réponses des projets déposés
	Procéder à une évaluation des besoins réels de rénovation à venir	Complété 2022-2023
	Procéder à une mise à jour des actifs/immobilisations de l'organisme	En cours
	Poursuivre les démarches dans l'acquisition et l'implantation d'un logiciel informatique clinico-administratif	En cours
	Déterminer les investissements prioritaires	En cours
Établir une planification financière triennale		À venir

Pour cet axe, nous avons surmonté de nombreux défis au cours de l'année, notamment en lien avec l'instabilité des personnes en postes au cours de l'année. Par conséquent, il a été difficile de poser des actions de développement alors que le contexte nous imposait de simplement assurer le maintien des opérations. Nous sommes tout de même parvenus à déposer différents projets dans le cadre du **Programme national de contributions pour les infrastructures (PNCI) de Service correctionnel Canada (SCC)**. Nous sommes toujours en attente des réponses, mais le dépôt des projets nous a permis de définir nos investissements prioritaires à ce niveau.

Projets déposés dans le cadre du Programme national de contributions pour les infrastructures (PNCI) de Service correctionnel Canada (SCC)	
Construction d'une nouvelle aile	<ul style="list-style-type: none"> Réaménagement des locaux Création d'espaces de vie communautaire pour les personnes hébergées
Aménagement de la cour extérieure arrière	<ul style="list-style-type: none"> Aménagement d'une surface multisports sur l'ancienne patinoire Asphaltage de l'anneau de marche Installation d'un tipi pour les rencontres entre l'aîné et les personnes issues des Premières Nations
Achat et installation d'un cabanon grande surface	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir des infrastructures qui favorisent un milieu de vie et un milieu de travail sain et sécuritaire

	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser un réaménagement des espaces de rangement et permettre une meilleure gestion du matériel
Acquisition d'une génératrice	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la continuité de nos activités en cas de panne prolongée
Réfection de la toiture	<ul style="list-style-type: none"> Assurer l'entretien de nos infrastructures
Réfection des planchers	<ul style="list-style-type: none"> Assurer un milieu de vie en bon état et durable

Axe : Organisationnel et financier		
Orientation : Assurer la pérennité de la ressource		
Objectifs	Projets	Bilan de l'avancement
Diversifier les sources de revenus	Organiser une activité annuelle de levée de fonds	En cours
	Déterminer un calendrier et organiser des activités ponctuelles de levée de fonds	Complété 2023-2024
	Explorer d'autres programmes de financement	En cours
Déterminer les coûts de revient des services rendus	Déterminer les coûts liés aux révisions des conditions de travail	À venir

Ainsi, au terme de l'année 2023-2024 nous sommes fiers du travail accompli et l'atteinte de nos objectifs, les voici en résumé, des précisions seront présentées dans les sections suivantes :

- Atteinte de nos objectifs au plan de la qualité des services et des conditions de travail offertes à nos employés ;
- Dépôt de projets stimulants et en concordance avec les besoins de la clientèle ;
- Implantation du programme Cap sur la famille ;
- Reprise de nos activités et de notre taux d'occupation pré-pandémie ;
- Implication au sein de la communauté et participation au développement des pratiques et des connaissances ;
- Reconnaissance de nos partenaires quant à la qualité de nos services et la réponse aux besoins de la clientèle.

Activités réalisées

La Maison Carignan c'est...

- **Un milieu de vie structurée dynamisé par une communauté thérapeutique**
- **Plus de 1 700 évaluations et demandes d'informations traitées par nos agents de liaison**
- **307 personnes hébergées**
- **Près de 1 250 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**
- **Chaque semaine, une rencontre des Alcooliques Anonymes sur place et une sortie à une réunion des Narcotiques Anonymes**
- **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**. Celle-ci est donc 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 par rapport au suivi individuel, bien qu'elles souhaiteraient avoir plus de rencontres individuelles, et ce, même si elles bénéficient déjà de rencontres chaque semaine ou aux deux semaines, sans compter les diverses rencontres ponctuelles quasi quotidiennes.

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 et nécessitent une prise en charge différente de celle offerte aux hommes. Enfin, il semble que les services en dépendance seraient une réponse favorable à leurs besoins, notamment celui d'aider les autres et de se sentir valorisées (Brunelle, N & L'Espérance, N. 2024⁶).

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.

Au cours de l'année 2023-2024, **les femmes ont bénéficié de 56 activités** leur étant exclusivement réservées. Les activités sont animées une fois par semaine pendant une activité thérapeutique du matin prévue à la programmation. De plus, elles ont vécu environ 6 activités privilèges leur étant destinées spécifiquement en dehors des activités de la programmation régulière. 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 cohésion de groupe, la santé sexuelle et amoureuse, l'estime 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.

⁶ Brunelle, N. & N. L'Espérance. Rétablissement de la dépendance et désistement du crime chez des femmes judiciairisées, Webinaire présenté dans le cadre du Séminaire Annuel Convergence Recherche et Intervention - CRI 2024.

NOUVEAUTÉ : Implantation des activités du programme Cap sur la famille



Dans le cadre de nos collaborations avec les établissements d'enseignement, l'une des stagiaires que nous avons accueillies cette année a permis l'implantation du programme *Cap sur la famille*⁷ dans le cadre de nos activités. Ce programme vise à réduire les impacts de la dépendance d'un parent sur les relations familiales et le bien-être des enfants.

Pour ce faire, il vise le développement de saines pratiques éducatives, de compétences parentales et de la communication au sein de la famille. En effet, dans le cadre de son projet d'action, elle a procédé à une évaluation des besoins, à la planification et la réalisation des activités préliminaires, au déploiement du programme et enfin à son implantation. Au cours de l'année, plusieurs retombées positives ont été observées :

- Implantation de la version courte de sept ateliers par cohorte ;
- Deux cohortes de 10 participants ont bénéficié du programme dans le cadre du projet d'action ;
- Trois intervenantes sont formées au contenu du programme et à l'approche collaborative ;
- Rencontres de co-développement des intervenantes afin de consolider l'appropriation du programme, de l'approche collaborative et de l'animation de groupe ;
- Impacts positifs perçus des personnes hébergées sur leurs compétences parentales.

Étant donné que les conditions favorables à sa poursuite sont réunies, nous poursuivons son déploiement pour l'année 2024-2025.

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 (2 rencontres)**
- **Table de concertation santé mentale adulte et dépendance du RLS Bécancour-Nicolet-Yamaska (2 rencontres)**
- **Personne-ressource partenaire pour le Carrefour sécurité en violence conjugale (2 rencontres)**

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

- **Comité permanent de traitement (4 rencontres)**
- **Table nationale transversale (3 rencontres)**

⁷ <https://iud.quebec/fr/amelioration-des-pratiques/outils-et-guides/cap-sur-la-famille>

Mécanisme d'accès aux services en dépendance adulte (MASDA)

- **Comité opérationnel (4 rencontres)**
- **Comité stratégique (4 rencontres)**
- **Participation à l'organisation de la journée annuelle**

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. Le comité se rencontre une dizaine de fois par année.

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

Au cours de l'année, nous avons émis **27 certificats d'honneur** pour années multiples. Certains ont été remis devant les personnes hébergées afin de leur donner de la motivation et leur permettre de constater que le rétablissement est véritablement possible.

Au courant de l'année 2023-2024, les personnes hébergées à la Maison Carignan ont assisté à seize (16) témoignages d'anciennes personnes hébergées ayant cumulé plusieurs années de sobriété à la suite de leur passage 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'elles ont atteints depuis leur sortie de thérapie. Cette activité contribue à la fois au rétablissement des personnes qui sont fières de partager leur vécu et aux personnes hébergées chez qui on suscite l'espoir.

Bénévolat effectué par les personnes hébergées

En décembre 2023, nous avons poursuivi notre engagement auprès des **Artisans de la Paix** dans le montage des paniers de Noël. Cet effort collectif représente **plus de 50 heures** réalisées par une trentaine de nos personnes hébergées. De plus, tout au long de l'année, soit à **43 reprises**, deux à quatre de nos résident(e)s ont donné de leur temps afin de soutenir les activités de banque alimentaire 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 7 décembre 2023 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 2023-2024, 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. Ces activités contribuent également à faire tomber les préjugés et réduire la stigmatisation vécue par les utilisateurs de substances illicites. Enfin, 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. Ce sont **217 personnes rejointes par ces activités**.

Parmi ces activités, nous avons accueilli **18 étudiants** qui ont fait des entrevues avec les intervenants et même avec des personnes hébergées afin de bénéficier de l'expertise de la Maison Carignan pour réaliser des travaux demandés dans le cadre de leurs études. 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 Drummondville** (*Interventions en délinquance*)
- **Cégep de Trois-Rivières** (*Techniques policières*)
- **Collège Laflèche** (*Techniques d'éducation spécialisée*)

Journées d'immersion

Au cours de l'année 2023-2024, nous avons reçu la visite de plusieurs groupes d'étudiants en **Techniques d'éducation spécialisée** du Collège Laflèche de Trois-Rivières et des **départements d'ergothérapie et de psychoéducation et travail social** de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Ils ont assisté aux ateliers thérapeutiques 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 **95 étudiants** qui ont été touchés par ces activités.

En nouveauté cette année, nous avons été sollicités par la **Direction de l'enseignement universitaire, de la recherche et de l'innovation du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ)**. Dans le cadre de cette collaboration, nous avons accueilli **9 étudiants** en médecine, et ce, à différents moments de leur cursus de formation. Nous souhaitons ainsi collaborer à diminuer la stigmatisation envers les personnes que nous accueillons et sensibiliser les futurs médecins à l'importance de travailler en partenariat avec le milieu communautaire.

Stages et emplois

Cette année, nous avons eu le plaisir d'accompagner deux (2) stagiaires à la **Maîtrise en psychoéducation** pour un stage final aux sessions d'automne 2023 et d'hiver 2024. En collaboration avec l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), nous les avons accueillies et accompagnées dans leur développement professionnel. Nous avons également accueilli deux (2) étudiantes en **Techniques d'éducation spécialisée** du Collège Laflèche qui sont venues animer, sous la supervision de nos intervenants, huit activités ludiques auprès de nos personnes hébergées.

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

Convergence, intervention recherche (CRI) et Congrès de criminologie 2023

Au cours de l'année, nous avons été invités à partager notre expertise dans la prise en charge des personnes judiciairisées dans deux événements. En effet, Valérie Piché a participé à deux panels en collaboration avec différents partenaires de la recherche, du réseau correctionnel et de la dépendance.

1. Brunelle, N., L'Espérance, N., Boivin, J. & V. Piché. Les personnes judiciairisées, la dépendance et les services correctionnels : enjeux et réflexions pour mieux intervenir ensemble. **(35 personnes rejointes)**
2. Brunelle, N., L'Espérance, N., Héroux, S. & V. Piché Stratégies collaboratives entre les services en dépendances et les services correctionnels – Les personnes judiciairisées et présentant un trouble d'usage de substances : comment mieux intervenir ensemble auprès d'elles? **(20 personnes rejointes)**

Nous avons également participé à la présentation du « Mécanisme d'accès aux services en dépendance adulte en Mauricie/Centre-du-Québec: Collaboration CIUSSS MCQ/RHD » dans le cadre des mini-conférences du CRI-2023.

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 sociocommunitaire des jeunes judiciairisés âgés de 16 à 35 ans.

En collaboration avec l'École de criminologie de l'**Université de Montréal**, nous participons à la collecte de données pour leur projet :

- Un modèle explicatif des liens drogues-crimes des femmes adultes : une nouvelle perspective.

Autres activités de sensibilisation

- Conférences (2) pour les étudiants de l'AEC en Éducation spécialisée du Cégep de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine : Évaluation en dépendance **(24 étudiants)**
- Présentation aux étudiants du cours « Intervention en toxicomanie » dans le cadre de l'AEC en Éducation spécialisée du Cégep de Shawinigan **(12 étudiants)**
- Publications sur notre page Facebook de différents contenus visant à sensibiliser nos abonnés à différents enjeux entourant l'usage de substances. Ces publications permettent de rejoindre des centaines de personnes chaque semaine.

 <p>La Maison Carignan Inc. Publié par François Elie · 24 avril 2023 · 🌐</p> <p>Bon début de semaine! Aujourd'hui on vous invite à découvrir la série de #baladodiffusion "CAP vers l'entourage" produit par le Réseau Avant de Craquer et dont le 21e épisode s'intéresse à la relation entre la #toxicomanie et la #santémentale. Bonne écoute! 🎧 #dépendance #thérapie #troisrivières #rétablissement #sobriété</p> <p>Épisode 21 : La santé mentale et la toxicomanie CAP vers l'entourage Dans ce 21e épisode de CAP vers l'entourage, vous entendrez le témoignage de Gabrielle Brin...</p>	<p>Publié le 24 avril 2023 248 personnes atteintes 7 interactions</p>
--	---

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

	<p>Publié le 19 octobre 2023 484 personnes atteintes 35 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. Dans le respect des objectifs de notre planification stratégique, différentes activités de développement professionnel et de formation continue ont été offertes à notre équipe.

Titre de la formation	Dispensée par	Nombre d'employés formés
Secourisme en milieu de travail	CNESST	8
Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide des bonnes pratiques	CIUSSS-MCQ	3
Formation à l'utilisation de l'outil NID-ÉP 3.1	Maison Carignan	3
IGT 6.1	Maison Eurêka	2
Séminaire annuel en ligne – Convergence Recherche Intervention	RISQ	1
Séance d'information en lien avec le Règlement sur la certification des organismes privées ou communautaires offrant de l'hébergement en dépendance	CIUSSS-MCQ	3
Sage-Usage	Université du Québec à Trois-Rivières	1
Formation provinciale sur l'estimation et la gestion du risque d'homicide	CRAIP	2
Cap sur la famille	En ligne Cap sur la famille/USherbrooke	3
Réussir le changement	TROC CQM / Consensus	1

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

Titre de la formation	Dispensée par	Nombre d'employés formés
Le bonheur au travail	TROC CQM / UQTR	1
Risques psychosociaux du travail	TROC CQM / CIUSSS MCQ	1
Loi 25 : par où commencer?	Espace OBNL	1
Partenariats et commandites pour OBNL	CCI3R / École des entrepreneurs du Québec	1
Les impacts positifs des saines habitudes de vie en milieu de travail	CCI3R / 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. Cette année, nous avons développé et déployé plusieurs formations à l'interne, que ce soit dans le cadre des rencontres d'équipe ou d'activités de formation d'une demi-journée. Ces activités sont issues des besoins observés au cours de l'année.

Date(s)	Titre de la formation	Noms des employés présents
4 avril 2023	Mise à jour sur le plan de suivi	9
18 avril 2023	Discussion sur la redéfinition des lois cardinales et processus de prise de décision en cas de bris	Équipe d'intervention
25 avril 2023	Capsule d'information sur la prévention de la rechute	13
30 mai 2023	Activité thérapeutique du matin	9
13 juin 2023	Capsule Analyse fonctionnelle	6
14 juillet 2023	Formation dans le cadre du processus d'intégration des nouveaux intervenants	6
15 août 2023	Formation pour la prise en charge du suivi individuel	4
23 octobre 2023	Activité de consolidation d'équipe	9

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 sur différentes nouvelles qui touchent de près ou de loin aux 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 médias d'information.

Activités médiatiques en lien avec notre mission		
1 ^{er} juin 2023	TVA Nouvelles	Opération policière : des wax pens vendus à des mineurs : https://www.tvanouvelles.ca/2023/06/01/operation-policiere--des-wax-pens-vendus-a-des-mineurs
5 octobre 2023	TVA Nouvelles	Crise des opioïdes : Québec veut rendre imputable les pharmaceutiques : https://www.qub.ca/tvaplus/video/trois-rivieres-le-tva-nouvelles-de-18h-du-5-octobre-2023-1098226735
17 octobre 2023	106.9 FM	Après 5 ans de légalisation, où en est la consommation de cannabis : https://cdn.cogecolive.com/prod-20231017/rc_pich_16h10_1697574905388655.mp3
17 octobre 2023	TVA Nouvelles	Légalisation du cannabis – Il y a déjà 5 ans : https://www.qub.ca/tvaplus/video/trois-rivieres-le-tva-nouvelles-de-18h-du-17-octobre-2023-1098257972 (Vers 16:45 dans l'enregistrement)
18 novembre 2023	Le Nouvelliste 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
29 mars 2024	TVA Nouvelles	Cannabis comestible – Des emballages à s'y méprendre : https://www.qub.ca/tvaplus/video/trois-rivieres-le-tva-nouvelles-de-18h-du-29-mars-2024-1098779944 (Vers 01:25 dans l'enregistrement)

Dans le cadre de la semaine nationale de sensibilisation aux dépendances qui s'est tenue du 19 au 25 novembre 2023, **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**, et ce, sans compter les visiteurs en ligne.

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 ;
- ❖ Sensibiliser les abonnés à différents enjeux entourant la dépendance et l'usage problématique de substances ;
- ❖ Valoriser les changements de l'organisme.

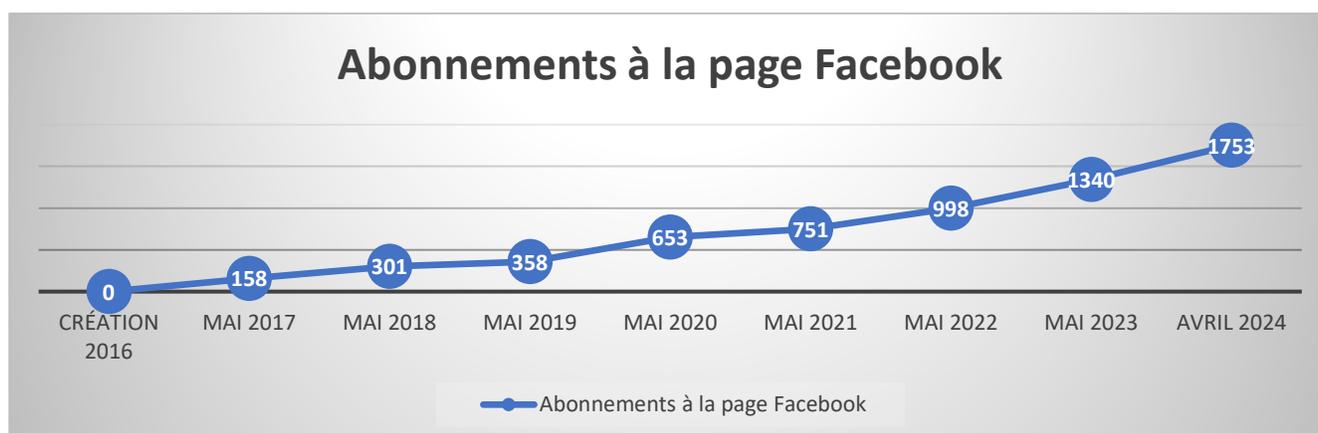
Bien que la page Facebook existe depuis 2016, ce n'est qu'en juin 2021 que la croissance de son activité a véritablement pris son envol, alors que notre adjoint de direction a pris en charge l'administration de la page. Étant donné que celui-ci possède une solide expérience en marketing et en gestion 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 à 257 en 2022-2023 et à **258 en 2023-2024**. C'est donc une moyenne de **21 contenus par mois** qui ont été diffusés au cours des deux dernières années (versus 3,5 en 2020-2021 et 17 en 2021-2022).

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 (bien que le partage de contenus canadiens soit malheureusement devenu interdit sur Facebook)

Cette constance dans 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 1340 à 1753 durant la dernière année, une augmentation de 30,8 %**.



Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

Site Internet

Le nouveau site Internet de La Maison Carignan (www.maisoncarignan.qc.ca) a été déployé en novembre 2023. Nous sommes très heureux de pouvoir arborer nos nouvelles couleurs dans l'ensemble de nos publications. Ces nouvelles couleurs témoignent de l'évolution de nos pratiques. Plus apaisantes et plus intemporelles, elles illustrent également le professionnalisme de nos pratiques. Selon les données fournies par Google, notre site Internet a reçu **2 401 visites** au cours de la dernière année.

Envoi de dépliants

En lançant notre nouveau logo, nous avons procédé au renouvellement de l'ensemble de notre papeterie, incluant notre dépliant officiel. Nous en avons ainsi profité pour expédier notre nouveau dépliant, accompagné de notre présentation de programme, à différents organismes des réseaux communautaires (ressources en itinérance), judiciaires (bureaux d'aide juridique, bureaux de probation et établissements de détention) et de la santé (centres de réadaptation en dépendance), et ce, dans toutes les régions du Québec. En tout, c'est plus de **5 000 dépliants** qui ont été distribués dans plus de **270 organismes** depuis le début de 2024. D'autres envois sont prévus au cours de l'année 2024-2025.

Kiosque au Colisée Vidéotron de Trois-Rivières

Le 18 novembre 2023, l'organisation des Lions de Trois-Rivières nous a permis de tenir un kiosque au Colisée Vidéotron dans le cadre d'un match de l'équipe. Ce fut une belle occasion de montrer nos nouvelles couleurs aux partisans, de distribuer des dépliants et de présenter nos services aux gens qui s'y sont arrêtés. De plus, l'événement concordait avec le début de la **Semaine nationale de sensibilisation aux dépendances**. Nous estimons à **près de 1 000** le nombre de personnes qui étaient présentes et qui ont pu voir notre kiosque.

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 18 décembre 2023 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.

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

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.

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

Encore une fois cette année, la compagnie **Lantic** nous a remis gracieusement 600 kg de sucre pour une valeur de près **1 000 \$**. Ce don fort apprécié permet à notre chef et son équipe de préparer desserts et autres mets pendant une bonne partie de l'année.

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 le **Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy** qui assure une présence dans nos locaux une fois par semaine. Nous souhaitons pour l'année à venir augmenter à deux jours cette activité auprès de nos personnes hébergées.

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 de sécurité et un moyen de développer un nouveau réseau social après la thérapie. Les personnes hébergées peuvent également se rendre à une rencontre des **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. 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 2023-2024, 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).	3 fois
Hépatites Ressources		20 fois (dépistages)

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

Organismes	Nature des activités	Fréquence
	Présentation des services, séances d'information et dépistage sur place de l'hépatite C.	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.	6 fois
Portage Québec	Présentation de leurs services et identification des personnes hébergées qui pourraient bénéficier de ceux-ci en externe.	6 fois
Clinique de santé sexuelle du CIUSSS MCQ	Test de dépistage des ITSS	20 fois
Centre d'amitié autochtone de Trois-Rivières et visite d'un aîné	Accompagnement des personnes issues des Premières Nations	5 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 2023-2024, **23 personnes** ont effectué **2056 heures de travaux compensatoires** et **1 personne a complété 150 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 à 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. Il est à noter que les défis entourant la gestion des ressources humaines ont ralenti le rythme de cette activité.

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.

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

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 des 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 du début d'année post-pandémie, la capacité d'accueil a fluctué, passant de 45 à 82 lits. Aussi, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et la charge de travail liée à la complexité de la prise en charge des personnes que nous accueillons nous contraignent à réduire notre **capacité d'accueil à 82 lits** afin de maintenir une offre de service de qualité, sécuritaire et qui répond aux exigences du *Règlement sur la certification des ressources privées ou communautaires offrant de l'hébergement en dépendance*. Nos délais d'attente tout au long de l'année ont oscillé entre 2 à 6 semaines.

Les personnes que nous accueillons présentent 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, 2014⁸). 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

⁸ 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.

grand éventail de facteurs de protection, tant internes qu'externes. De plus, leur trajectoire est ponctuée de plusieurs épisodes de traitement. Elles nécessitent généralement l'accès à des programmes de longue durée contribuant à diminuer les rechutes, les épisodes de traitement, les activités criminelles ainsi que l'amélioration significative dans leur fonctionnement psychosocial (Tremblay & Beaulieu, 2020⁹). 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. La majorité de notre clientèle est admise dans le cadre d'une mesure judiciaire. Ces personnes présentent un mode de vie dans lequel se chevauchent et s'entremêlent ces différentes problématiques. Elles présentent un plus haut taux de rechute et de récidive et nécessitent une prise en charge concertée afin de soutenir le processus de rétablissement. Les récentes données et communications de (RÉ)SO 16-35 (2024)¹⁰ témoignent de cette réalité. Nous sommes très fiers de collaborer à ce projet, mais également de faire partie des acteurs qui tentent au mieux d'intégrer dans nos pratiques ces recommandations.

Comme mentionné précédemment, 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 documentée. 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 substances, 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. (F.-Dufour, Chouinard-Thivierge, Lussier, 2024¹¹ ; L'Espérance, Brunelle, Meeson, Lapointe Drolet-Noël, 2021)¹²

Enfin, nous observons encore cette année une proportion de 10 % **de la clientèle présente chaque jour qui participe à un traitement par agonistes opioïdes (TAO). Cette donnée témoigne elle aussi de la réponse à un besoin de la clientèle étant donné que plusieurs ressources n'acceptent pas les personnes sous ce type de traitement.**

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.**

⁹ Tremblay, J. & M. Beaulieu. (2020). Trouble chronique ou transitoire ? Impact sur la prestation de services. Midi-conférence de l'IUD, octobre 2020.

¹⁰ <https://reso1635.fse.ulaval.ca/publications/communications/>

¹¹ Isabelle F.-Dufour Stéphanie Chouinard-Thivierge et Patrick Lussier (2024). Midi-conférence du 8 avril 2024. Université Laval. Qui revient en prison? Le passage à la vie adulte et les défis associés au désistement du crime.

¹² 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.

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 2023-2024.

Portrait sommaire des personnes hébergées accueillies au cours de l'année 2023-2024			
	Total	Hommes	Femmes
Nombre de personnes hébergées traitées	307 (300 distinctes*)	253 (248)	54 (52)
Nombre d'admissions	241	196	45
Nombre de personnes distinctes admises	234	191	43
Nombre de personnes ayant quitté	231	195	36
Nombre de personnes distinctes ayant quitté	224	193	34

*Comme mentionné précédemment, les personnes qui présentent une problématique dont la trajectoire est chronique, sévère et persistante, nécessitent souvent plusieurs épisodes de traitement. Par conséquent, notre ressource accueille 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, sept (7) personnes sont considérées avoir été traitées deux fois au cours du même exercice**, c'est-à-dire qu'elles ont été admises deux fois et quitté deux fois dans le même exercice ou étaient présentes lors du début d'exercice et sont toujours hébergées à la fin de ce dernier.

Parmi elles, deux (2) femmes ont été admises et quitté deux fois au cours de l'exercice. Pour les hommes, cinq (5) ont été traités deux fois. Plus précisément, l'un a été admis dans le programme 5 semaines et réorienté vers le programme régulier de 6 mois alors qu'un autre a été admis et complété le programme d'aide aux travailleurs de 5 semaines et a été de nouveau admis, mais dans le programme régulier peu avant la fin de l'exercice et est toujours en traitement à ce jour. Les trois (3) autres hommes ont été admis deux fois, l'un a quitté deux fois et les deux autres sont toujours en traitement à la fin de l'exercice.

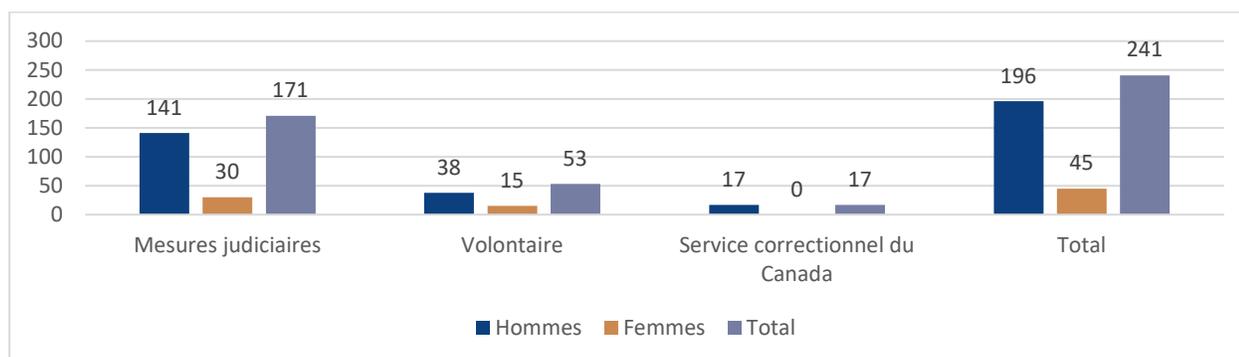
Cela témoigne, d'une part, de l'appréciation de nos services des gens que nous accueillons et qui reviennent, que ce soit après une démarche complétée ou une interruption de séjour. D'autre part, cela témoigne de la confiance du système judiciaire à l'égard de la qualité de nos services, en acceptant 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.

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

Les données présentées dans les prochaines pages incluent toutes les personnes traitées (n=307). 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 2023 (n=66) et celles admises au cours de l'exercice, qu'elles aient quitté ou qu'elles soient encore présentes au 31 mars 2024 (n=241).

Tableau — Nombre d'admissions selon le type de clientèle pour l'année 2023-2024



- ✓ **241 personnes admises au cours de l'exercice ;**
- ✓ **78 % de la clientèle admise dans le cadre d'une mesure judiciaire ;**
- ✓ **22 % de la clientèle admise sur une base volontaire ;**
- ✓ **Comme annoncé dans le dernier rapport, nous avons retrouvé notre taux d'occupation pré-pandémie, soit 87 % des lits.**

Tableau — Répartition de la clientèle ayant séjourné au centre durant l'exercice financier 2023-2024 selon l'âge de la personne hébergée à l'arrivée

ÂGE	HOMMES	FEMMES	TOTAL
De 18 ans à 24 ans	17	6	23
De 25 ans à 29 ans	51	6	57
De 30 ans à 34 ans	54	12	66
De 35 ans à 39 ans	47	12	59
De 40 ans à 44 ans	30	9	39
De 45 ans à 49 ans	20	4	24
De 50 ans à 54 ans	15	2	17
De 55 ans à 59 ans	10	3	13
De 60 ans à 64 ans	7	0	7
De 65 ans à 69 ans	1	0	1
70 ans et +	1	0	1
Total	253	54	307

Maison Carignan

Centre spécialisé de traitement des dépendances

- ✓ **48 % des personnes accueillies sont âgées de moins de 35 ans ;**
- ✓ **Âge moyen de 37 ans ;**
- ✓ **Hausse de 50 % des admissions de personnes âgées de 60 ans et plus ;**

Il est à noter que nos installations ne nous permettent pas d'accueillir des personnes dont la mobilité est réduite, ce qui nous oblige à refuser plusieurs demandes de service pour les personnes âgées de 60 ans et plus. Cette portion de la population présente des besoins qui seront à considérer au cours des années à venir.

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

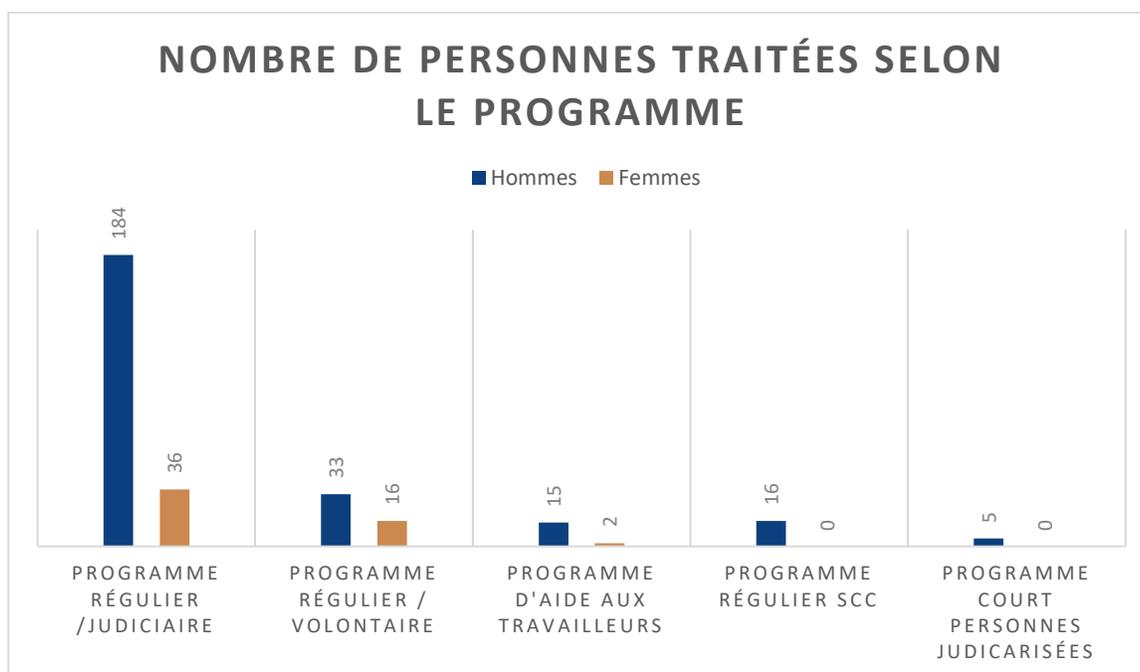
RÉGION DE PROVENANCE	HOMMES	FEMMES	TOTAL	% Arrondi
Bas-Saint-Laurent	9	4	13	4 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	27	5	32	10.5%
Capitale-Nationale	42	7	49	16%
Mauricie-Centre-du-Québec	80	18	98	32%
Estrie	5	3	8	2.5%
Montréal	32	3	35	11.5%
Outaouais	3	1	4	1.5%
Abitibi-Témiscamingue	2	1	3	1%
Côte-Nord	4	0	4	1.5%
Nord-du-Québec	1	0	1	0.5%
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	4	2	6	2%
Chaudière-Appalaches	8	1	9	3%
Laval	5	2	7	2%
Lanaudière	9	3	12	4%
Laurentides	8	2	10	3%
Montérégie	6	2	8	2.5%
Sans domicile fixe	2	0	2	0.5%
Communautés cris	0	0	0	0%
Autres communautés autochtones vivant dans les réserves	6	0	6	2%
	253	54	307	100

- ✓ **32 % de la clientèle accueillie provient de notre région et confirme la réponse aux besoins de notre collectivité ;**
- ✓ **La répartition relativement équivalente dans les autres grands centres témoigne de la reconnaissance de nos services par le système judiciaire ;**
- ✓ **La diversité des régions illustre la nécessité de nos services qui ne sont pas offerts dans toutes les régions administratives.**

Tableau — Nombre de personnes hébergées traitées durant l'exercice financier 2023-2024

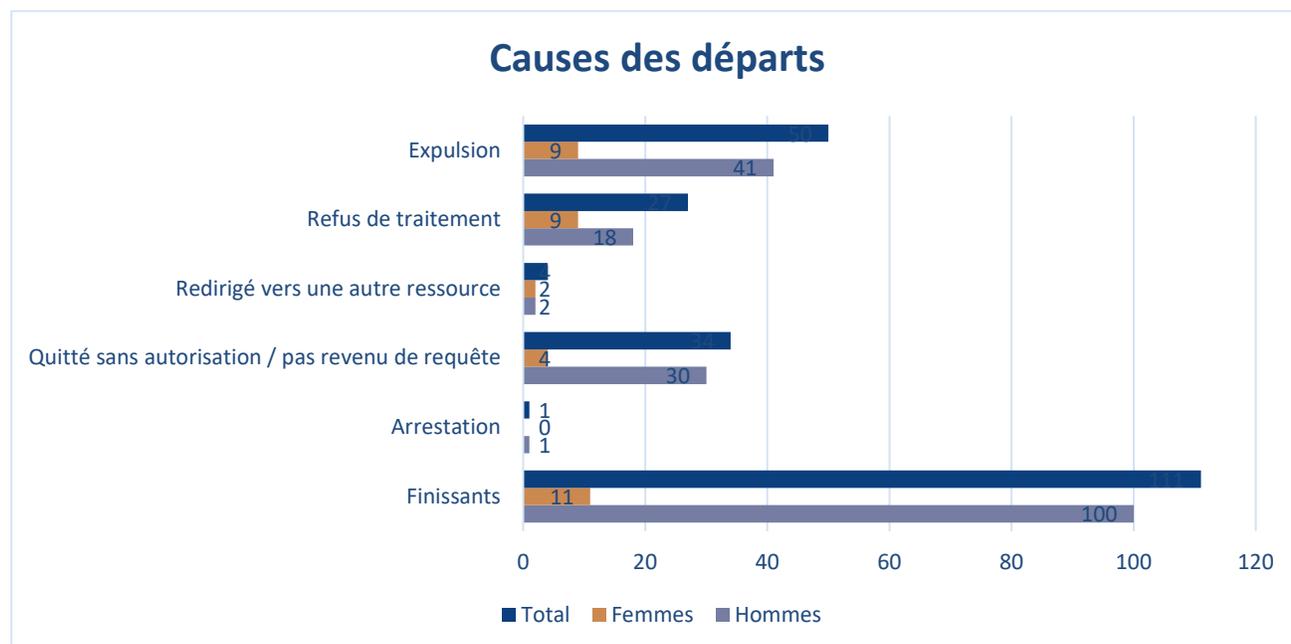
HOMMES				FEMMES			TOTAL
Mesures judiciaires	Volontaire	SCC	TOTAL	Mesures judiciaires	Volontaire	TOTAL	
186	46	21	253	36	18	54	307

Tableau — Nombre de personnes traitées selon le type de programme



- ✓ **Programme d'aide aux travailleurs (P.A.T.) 5.5 % des personnes traitées = hausse du nombre de personnes traitées de 25 % dans le cadre de ce programme ;**
- ✓ **77.5 % des hommes traités sont sous une mesure judiciaire ;**
- ✓ **33 % des femmes intègrent les services sur une base volontaire.**

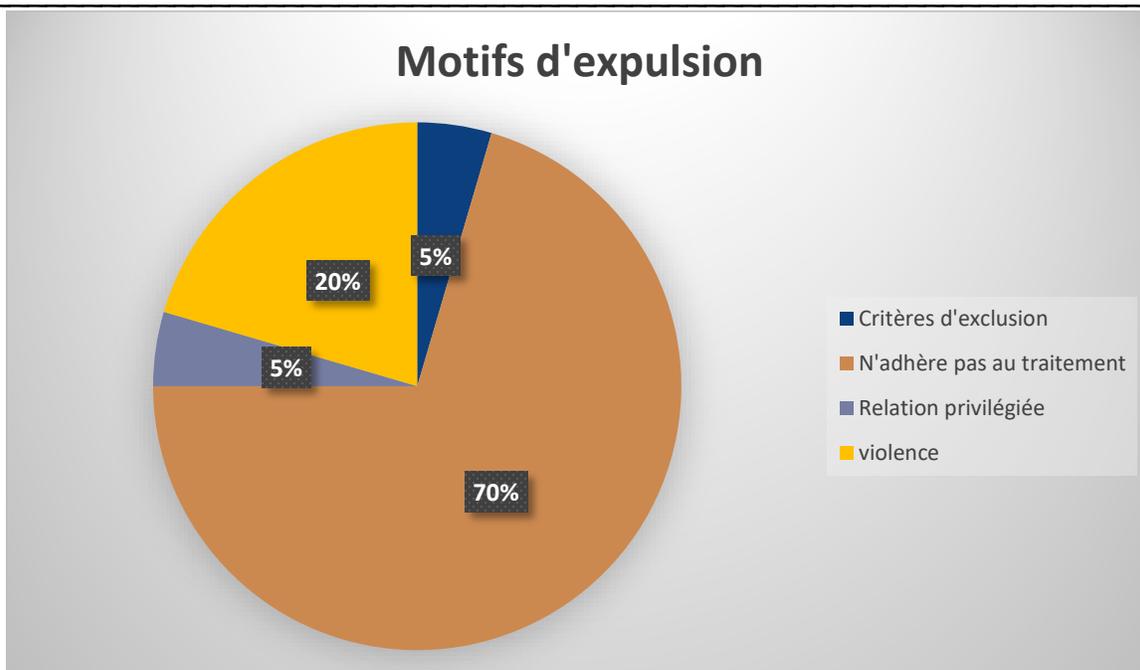
Tableau — Causes des départs des personnes hébergées pour l'exercice 2023-2024



- ✓ **111 personnes ont complété leur programme thérapeutique ;**
- ✓ **34 personnes ont quitté sans autorisation ou ne sont pas revenues de requête (permission de sortie) ;**
- ✓ **27 personnes ont mis fin volontairement à leur cheminement (refus de traitement), et ce, malgré les différentes interventions mises en place.**

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.

Comme 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.



- ✓ **70 % 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 est en légère hausse cette 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. Bien que nous soyons conscients des enjeux propres à notre clientèle, une fin de traitement s'avère nécessaire dans ces situations.
- ✓ **20 % 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. Dans la majorité des cas, il est question de violence verbale envers les pairs ou le personnel ou de violence physique envers le matériel.
- ✓ **La consommation dans le centre représente 5 % des expulsions (incluant les soupçons ou le non-respect des procédures entourant la prise de médicaments)** ce qui est faible compte tenu des caractéristiques des personnes hébergées. Nous croyons que nos mesures d'inspection 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 % des expulsions**. Bien qu'il puisse sembler plus adéquat de ne desservir que les hommes ou les femmes pour éviter ce genre de situations, nous croyons que la mixité offre une richesse au niveau de l'intervention et favorise le développement de saines habiletés relationnelles, ce qui nous motive à maintenir l'offre de services telle qu'elle est.

Tableau — Détails des finissants 2023-2024

Taux de complétion selon les programmes		
Programme régulier	85 finissants	32 %
Programme régulier SCC	8 finissants	89 %
Programme 5 semaines SCC (P.C.P.J.)	5 finissants	100 %
Programme d'aide aux travailleurs (P.A.T.)	13 finissants	76 %
Nombre de personnes ayant complété leur programme	111 finissants	

Compte tenu des caractéristiques de la clientèle, la notion de succès ou d'échec dans un contexte de dépendance doit prendre en considération 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. Les taux de complétion des personnes référées par le SCC confirment également l'impact favorable d'un cadre judiciaire comme cité dans la présentation du profil et des caractéristiques de notre clientèle.

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 (76 %). 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

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. Ainsi, au cours de l'année 2023-2024, dix personnes hébergées ont officiellement rempli un formulaire afin de porter à

l'attention de la direction leur insatisfaction. Pour trois d'entre elles, les personnes hébergées n'ont pas souhaité aller plus loin dans le processus lors de la rencontre visant à recueillir leur propos, certaines en affirmant que c'était un comportement impulsif de leur part ou que les faits rapportés n'étaient pas réellement fondés. Toutefois, ce type d'événement étant toujours pris au sérieux et dans un souci d'amélioration continue, leurs commentaires sont toujours entendus et analysés et orientent parfois quelques rappels auprès des membres du personnel. Pour les autres, elles étaient en lien avec les règles de vie et leur application, notamment au niveau de la tenue vestimentaire et leur application inégale selon les intervenants en présence. À cet égard, des rencontres d'encadrement ont été faites auprès de certains membres de l'équipe d'intervention. Aussi, cela a devancé la révision des règles de vie appliquées dans le milieu. Il est à noter que l'intervention dans un contexte de « vivre avec » est beaucoup plus susceptible d'entraîner des conflits et des insatisfactions, notamment en raison des différentes personnalités qui se déploient dans un contexte restreint. Par conséquent, un encadrement clinique visant le développement des attitudes professionnelles est déployé de façon continue afin de favoriser des attitudes de fermeté bienveillante et de cohérence dans l'application du cadre thérapeutique. Le développement des compétences représente une priorité pour assurer la qualité des services, encore plus dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.

Nous avons également traité deux plaintes formulées à la *Commissaire aux plaintes du CIUSSS-MCQ*. Pour l'une d'elles, aucune recommandation n'a été émise étant donné que les procédures appliquées étaient adéquates. Pour la deuxième, les propos étant relativement confus, elle a été portée à notre attention, mais aucune intervention ou recommandation n'était requise.

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 (intervenant de suivi individuel, agent de liaison, agent à la gestion administrative). Il est à noter qu'il s'agit d'un processus anonyme et confidentiel. Les formulaires sont remplis, puis remis à l'agente administrative qui effectue la compilation et transmet le tout à l'adjoint à la direction générale qui en fait l'analyse et les achemine à la direction générale et au conseil d'administration.

Pour l'année 2023-2024, nous avons recueilli 370 sondages d'appréciation générale des services. Au plan quantitatif, nous observons un **taux de satisfaction oscillant entre 72 % (ambiance) et 94 % (accueil)** et une moyenne générale de **85 %** de satisfaction, ce qui est en légère baisse en comparaison aux années précédentes. Notons que l'appréciation selon les groupes d'appartenance fluctue également. De plus, le niveau d'appréciation de l'ensemble des membres de notre personnel en interaction directe avec les personnes hébergées a atteint une moyenne de 90 % 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. 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'ambiance en lien avec les comportements des autres personnes hébergées, le manque d'activités thérapeutiques le soir et la fin de semaine, les repas 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. Elles souhaiteraient par contre bénéficier davantage de moments ou d'activités leur permettant de prendre soin de leur image corporelle et des soins féminins.

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

- ❖ Améliorer le confort des espaces de vie, notamment le salon et un espace pour les travaux ;
- ❖ Assurer le maintien d'activités sportives structurées sur une base régulière ;
- ❖ Poursuivre nos efforts de recherche de financement et de recrutement afin d'offrir des activités thérapeutiques au moins un soir par semaine ;
- ❖ Mise en place d'un comité des usagers ;
- ❖ Poursuivre nos objectifs en lien avec l'axe organisationnel et financier afin d'assurer la poursuite de nos activités et le maintien de nos infrastructures.

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 1 – Formulaire d’appréciation du service

APPRECIATION DU SERVICE

Date : / /
 JJ MM ANNÉE

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

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

1 = pas satisfait 5 = très satisfait

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

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

Oui Non

Si oui, lesquelles ?
