



Centre communautaire d'intervention en dépendance

CENTRE RÉGIONAL A.D.H. « LE TREMPLIN » MAISON DE TRANSITION POUR
HOMMES

Rapport d'activités

2010-2011

Présenté à l'assemblée générale des membres le 6 juin 2011

MOT DU PRÉSIDENT

Chers membres.

Le rapport d'activités 2010-2011 présente les services que nous avons offerts à la communauté bas-laurentienne au cours de la dernière année.

Nous nous étions donnés comme objectifs de maintenir et d'améliorer la qualité des services, d'effectuer la démarche de certification de l'organisme, de poursuivre l'implantation du travail de rue dans M.R.C. de Matane, de consolider le projet d'appartement supervisé et d'améliorer les conditions de travail des employés.

La démarche de certification est devenue obligatoire en cours d'année et l'organisme aura jusqu'à juillet 2011 pour se conformer à l'application de cette loi. Bien que l'esprit de la certification demeure le même, son application dans un contexte légal nous a obligés à revoir notre dossier. À cette heure, il est sur le point d'être complété.

Le travail de rue est maintenant bien implanté dans la M.R.C. de Matane et, comme vous pourrez le constater à la lecture de ce rapport, le nombre d'interventions réalisées par ce service témoigne de l'ampleur de sa portée. Toutefois, cela demeure une pratique non-conventionnelle qui gagne encore à être mieux connue.

Notre appartement supervisé a accueilli ses premiers locataires. Cette année d'expérimentation nous a permis de faire une évaluation du projet et d'apporter les correctifs permettant de l'améliorer. Récemment, le conseil d'administration a mandaté une firme de consultants et un cabinet d'architectes pour transformer notre appartement de cinq chambres en cinq appartements complets.

Nous avons aussi ciblé l'amélioration des conditions de travail des employés. Un comité a été formé au sein du conseil d'administration et nous en ferons notre priorité de la prochaine année. Nous comptons produire une politique de travail qui balisera les conditions de travail de nos employés.

En terminant, j'aimerais mentionner la création d'un nouveau service en lien avec la prévention des dépendances. Notre agente en prévention, madame Jennifer Briand, couvre les quatre M.R.C. de l'est du Bas St-Laurent et offre des activités de prévention au milieu scolaire et au milieu communautaire. Je suis persuadé que ce service contribuera au rayonnement de notre ressource et à l'accomplissement de notre mission.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier les employés pour leur travail, les bénévoles pour leur dévouement, les membres pour leur soutien et les participants pour leur

confiance. Je tiens aussi à vous remercier de votre présence à notre assemblée générale qui démontre l'intérêt que vous portez à notre association.

À toutes et à tous, bonne assemblée.

Guy Dugas, président

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME

Mission

La mission première du « Tremplin » est d'offrir aux personnes alcooliques et toxicomanes une ressource d'entraide et d'hébergement temporaire pouvant leur venir en aide dans leur processus de réinsertion sociale et professionnelle.

Objets

- Établir des modalités de transition entre les centres de thérapie et le milieu
- Préparer aux stages en réadaptation
- Développer des outils favorisant une plus grande autonomie
- Supporter le développement de nouveaux réseaux d'entraide et de personnes significatives
- Favoriser le retour et l'intégration sur le marché du travail et aux études
- Maintenir et intensifier la concertation entre tous les collaborateurs impliqués

Philosophie d'intervention

Notre philosophie d'intervention est basée sur la croyance que les gens peuvent changer mais qu'il est parfois très difficile de le faire. Il devient alors essentiel pour la personne qui souhaite amorcer un changement de demander de l'aide et d'être accompagnée dans sa démarche.

Nous croyons qu'il faut comprendre pour mieux changer et comprendre pour mieux aider. C'est dans cet esprit que nous prenons tout le temps nécessaire pour faire une bonne évaluation. Cette évaluation est de type biopsychosociale et trace un portrait général de la situation de l'individu.

La dépendance est une problématique systémique complexe. Elle est à la fois la cause et le symptôme de problèmes sociaux sous-jacents qui n'apparaissent pas toujours à première vue. Certains facteurs peuvent fragiliser une personne en la prédisposant à développer une dépendance. L'individu doit se responsabiliser, se conscientiser aux obstacles de sa réussite et s'appuyer sur ses forces pour avancer. Nous tentons d'outiller la personne afin qu'elle développe son sens de l'autonomie et des responsabilités et qu'elle reprenne la maîtrise de sa vie.

La motivation occupe une place centrale dans la démarche de réhabilitation. Cette condition est essentielle pour que le changement soit durable et véritable. Nous pensons qu'une personne se mobilisera davantage pour réaliser un objectif qu'elle se fixe elle-même et qui la rejoint.

Nos intervenants accompagnent les participants dans toutes les étapes du processus de changement. Les objectifs sont généralement centrés autour d'un changement de comportement, de prévention de la rechute et de réinsertion sociale.

Nous préférons travailler avec une personne que sur une personne. Le « Tremplin » n'a pas une approche moraliste face à la consommation des psychotropes. Il appartient à chacun de déterminer si sa consommation est problématique ou non.

Approche

Pour intervenir efficacement en dépendance, nous nous inspirons de plusieurs approches de l'intervention sociale.

Notre approche est personnalisée et centrée sur la personne que nous aidons. Elle est constituée d'un amalgame des approches à la fois systémique, humaniste, comportementale et psychosociale. Nous travaillons aussi à réduire les méfaits liés à la consommation notamment en supportant le travail de rue dans notre région.

La personne est impliquée directement dans le processus de réhabilitation. Elle se fixe elle-même ses objectifs de séjour et se mobilise pour la réalisation de ceux-ci. Le centre encadre sa démarche, l'accompagne et facilite son cheminement. En définitive, l'accomplissement du séjour revient au participant, c'est sa réussite.

Le bénévolat

Le bénévolat occupe une place importante au sein de notre organisme qui compte une trentaine de bénévoles actifs donnant de leur temps et de leur énergie, régulièrement ou ponctuellement.

L'équipe de bénévoles est composée des membres du conseil d'administration, des membres de l'organisme, des employés, des professionnels, des résidents et d'autres sympathisants à la cause du « Tremplin ».

Cette année, ils ont offert des services tels que l'accompagnement, l'accueil, l'entretien ménager, la présence, la participation à des réunions, le suivi thérapeutique, l'animation d'activités, l'organisation d'activités-bénéfices et autres. Tout cela représente des centaines d'heures de bénévolat provenant de la communauté.

SERVICES

Intervention en dépendance

L'intervention en dépendance se fait à trois niveaux. Les axes d'intervention sont l'intervention de groupe, l'intervention individuelle et le milieu de vie. Ils sont des lieux où le participant peut se conscientiser à ses comportements, apprendre de nouvelles manières d'agir et de réagir pour ensuite les expérimenter dans un milieu encadré.

Ces sphères sont dynamiques. En interagissant ensemble, elles créent un environnement propice au changement et à la réhabilitation.

Tous les services du « Tremplin », à l'exception de l'hébergement transitoire n'exigent aucune contribution financière.

Intervention de groupe

Programme d'ateliers thématiques

Ce programme s'adresse à l'ensemble de la communauté qui désire reprendre sa vie en main et travailler à sa croissance personnelle. Ces ateliers cherchent avant tout à développer les compétences interpersonnelles et sociales des participants, à les préparer à la démarche thérapeutique qu'ils vont entreprendre, à maintenir leur motivation et à consolider leurs acquis avant leur retour dans leur milieu de vie. Les ateliers thématiques se déroulent du lundi au vendredi entre 9h30 et 11h30. Les personnes qui désirent participer à ces ateliers doivent d'abord contacter un intervenant.

Les thèmes principaux de nos ateliers sont :

- La consommation, la dépendance et la prévention de la rechute;
- La connaissance de soi;
- L'estime de soi;
- Les relations interpersonnelles et sociales;
- Les résolutions de problèmes et de conflits;
- L'affirmation de soi, la communication et la gestion de ses émotions;
- Les saines habitudes de vie.

Statistiques : au cours de l'année, **180 ateliers thématiques** ont été offerts pour une durée totale de **286 heures d'intervention de groupe** et une **participation globale de 774**, soit une **moyenne de 4 participants par atelier de 95 minutes**.

Groupe de soutien et de sensibilisation pour joueurs excessifs

Le groupe de soutien s'adresse aux hommes et aux femmes qui présentent une problématique de jeu excessif. Les rencontres ont lieu une fois aux deux semaines et visent à offrir un lieu d'échanges et de soutien aux participants, à développer des alternatives au jeu, à favoriser le développement d'un réseau social, à créer des occasions de ressourcement et de briser l'isolement.

Au cours de la dernière année, nous n'avons pas eu de demandes suffisantes pour former un groupe de soutien et de sensibilisation pour les joueurs excessifs.

Nous avons donc développé d'autres services tels que l'hébergement post cure avec réinsertion, suivi individuel, soutien aux proches.

Statistiques : du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, le « Tremplin » a aidé **4 joueurs excessifs par ses services externes** et a **hébergé 6 personnes** ayant une problématique de jeu.

Activités sociales

Ces activités s'adressent à toutes les personnes qui en font la demande et permettent d'adopter des attitudes sociales appropriées, des comportements responsables et de développer des habilités communicationnelles. Elles visent également à diminuer les méfaits liés à la consommation tant sur le plan biologique, psychologique, que social et économique.

Elles permettent également à toutes les personnes en difficulté de réaliser qu'il y a des espoirs de changement pour elles et qu'il est possible d'avoir du plaisir sans consommer.

Quelques activités organisées par le « Tremplin » :

- Cinéma;
- quilles;
- billard;
- cafés discussion;
- marches;
- dîners communautaires;
- réveillon de Noël;
- musique;
- magasinage;
- bibliothèque;
- internet;
- sorties.

Statistiques : plus de **74 activités sociales** ont été animées en 2010-2011 pour une **participation de 199** et d'une **durée totale de 121 heures**.

Intervention individuelle

« Le Tremplin » offre une approche personnalisée et centrée sur les besoins des participants. Les rencontres individuelles sont donc un bon moyen d'offrir un suivi de ce type et d'assurer la confidentialité aux personnes qui fréquentent le centre.

Ce service est accessible à toute personne aux prises avec un problème de dépendance, résidante ou non, ainsi qu'à leurs proches. Les rencontres nous permettent de travailler un aspect plus spécifique avec une personne et de l'accompagner dans l'atteinte de ses objectifs personnels. Les rencontres individuelles sont également une excellente façon d'évaluer les besoins de la personne et de l'initier à notre démarche de groupe.

Les gens peuvent rencontrer un intervenant avec ou sans rendez-vous sur une base ponctuelle. Nous offrons une à trois (1 à 3) rencontres pour les personnes qui ne sont pas hébergées. Si le besoin demande un suivi plus long, la personne est référée aux services de l'Estran. Les gens viennent chercher soutien, accompagnement, information, conseil, écoute, orientation et référence. Le service est adaptable et vise à répondre rapidement et adéquatement aux besoins de la communauté.

Les consultations se font en personne ou par téléphone. Bien que ces rencontres aient principalement lieu le jour et en semaine, la porte de l'organisme demeure toujours ouverte pour quiconque veut recevoir assistance en lien avec une problématique de dépendance.

Services individualisés offerts :

- évaluation;
- plan d'intervention;
- suivi des objectifs;
- relation d'aide;
- prévention de la rechute;
- accompagnement.

Statistiques : 395 rencontres individuelles d'une moyenne de 48 minutes ont été réalisées cette année ce qui **représente 312 heures**. Par ailleurs, **120 accompagnements divers** viennent s'ajouter à nos services offerts aux individus.

Hébergement transitoire

Le « Tremplin » est un centre régional qui reçoit principalement des gens du Bas-St-Laurent, de la Gaspésie et des Iles-de-la-Madeleine. Pour des raisons particulières, il arrive que nous hébergions des gens en provenance d'autres régions.

Nous sommes spécialisés dans l'hébergement de type pré et post cure. Le cheminement thérapeutique et la référence de la personne vers la ressource la plus appropriée demeurent une préoccupation constante.

Le « Tremplin » est une des portes d'entrée des ressources en réadaptation. Nous faisons de l'accompagnement au sevrage et nous préparons la personne aux stages de réadaptation ou à la thérapie.

L'organisme se veut également un milieu de transition pour les gens qui ont complété leur cheminement. Après une thérapie dans un autre centre, il est toujours possible de faire un séjour post cure au « Tremplin », que ce soit pour consolider les acquis thérapeutiques ou encore pour travailler à sa réinsertion. Les séjours varient entre une (1) semaine et trois (3) mois dépendamment des besoins de la personne. Lorsqu'il est hébergé par le « Tremplin », le résidant reçoit l'ensemble des services de la ressource.

Pour bénéficier d'un hébergement transitoire la personne doit :

- être un homme;
- avoir besoin des services d'hébergement (tous nos autres services étant aussi offerts sur une base externe);
- avoir 18 ans et plus;
- avoir une problématique reliée à la dépendance et être motivée à s'investir dans une démarche;
- être stabilisée au niveau de sa santé mentale;

- accepter les conditions de séjour et respecter les règles de vie du centre.

Une entente de paiement raisonnable est prise dès l'admission de la personne. Les frais d'hébergement sont au maximum de 105\$ par semaine.

Le service d'hébergement a été **ouvert 333 jours cette année** et dispose de **9 lits**.

Statistiques :

Nombre de personnes hébergées :	36 hommes
Nombre de jours d'hébergement :	1399 jours
Moyenne de jours pour un séjour :	39 jours
Moyenne d'âge :	42 ans
Dépannage d'une nuit :	8 hommes
Taux d'occupation :	47%

Milieu de vie

Notre intervention dans le milieu de vie s'exerce au quotidien pour les gens qui résident au « Tremplin ». Cela fait partie de la démarche proposée par le centre de se réapproprier un mode de vie sain.

Se lever et se coucher à des heures régulières, bien manger, respecter les règles de vie du centre, apprendre à communiquer avec les autres sont aussi des composantes importantes du programme de réhabilitation. Les résidents du « Tremplin » peuvent aussi socialiser avec les gens qui fréquentent le centre de jour.

Centre de jour

Le centre de jour s'adresse à une clientèle d'hommes, de femmes et de jeunes de 16 ans et plus vivant des problèmes associés à une consommation abusive d'alcool, de médicaments à des fins non médicales, de drogues illégales et de jeux excessifs ainsi qu'à leurs proches. Le centre est également un moyen efficace d'offrir un suivi aux personnes ayant bénéficié de nos services d'hébergement transitoire. Le centre de jour se veut un lieu de rencontre pour prendre un café, socialiser et être écouté.

Nous évaluons à **612** le nombre d'**heures d'ouverture** de notre centre de jour.

Soutien à la réinsertion sociale

Ce service permet aux personnes de réintégrer la société active, de mieux connaître les ressources du milieu et d'être accompagnées dans une démarche pour un retour aux études ou sur le marché du travail. Nous travaillons en collaboration avec des ressources spécialisées en recherche d'emploi ainsi qu'en économie familiale et sociale. Cela nous permet d'offrir un éventail de services en lien avec la réinsertion sociale et professionnelle.

Tout comme l'intervention en dépendance, les besoins de réinsertion doivent aussi être bien identifiés et évalués de façon à pouvoir intervenir efficacement.

Les sphères que nous évaluons sont :

- les conditions économiques;
- les études et le travail;
- le réseau de soutien;
- l'alimentation;
- l'habillement;
- les loisirs;
- les situations préoccupantes.

Après avoir complété notre évaluation du besoin en réinsertion, nous référons la personne vers les ressources les plus appropriées à son besoin ou nous l'accompagnons nous-mêmes dans ses démarches.

Une personne travaillant à sa réinsertion peut également consolider ses acquis thérapeutiques et prévenir la rechute en participant à notre programme d'intervention en dépendance.

Appartement supervisé

Ce service est spécifiquement développé pour favoriser la réinsertion sociale et professionnelle des individus ayant rencontré une problématique de dépendance. Il s'adresse aux hommes ayant complété une thérapie et ayant séjourné au « Tremplin » sur une période minimum d'un (1) mois.

Il permet aux participants d'intégrer un milieu de vie sain et abordable sous la forme d'un appartement de cinq (5) chambres. La durée des séjours est évaluée en fonction des besoins de réinsertion mais elle varie entre quelques mois et quelques années.

Au cours de l'année 2010-2011, **6 personnes** ont pu bénéficier de ce service pour un total de **517 jours d'hébergement**.

Travail de rue

Le travail de rue est une intervention volontaire et respectueuse de l'intégrité des personnes rencontrées.

Il s'agit pour le travailleur de rue de créer un lien solide avec la personne rejointe et l'influencer dans l'adoption de comportements appropriés et l'orienter vers des ressources adaptées à ses besoins, et de surcroît, retisser des liens avec son milieu. Ce lien peut être long à développer et le travailleur de rue respecte le rythme et les besoins exprimés par la personne et reste présent tout au long du processus.

Afin de faire partie du milieu des jeunes, les travailleurs de rue se déplacent dans les endroits de fréquentations privilégiés par les jeunes tels que les parcs, les stationnements, les événements, etc.

Créer des liens avec le milieu est capital pour le travailleur de rue afin de pouvoir offrir un soutien efficace aux personnes rencontrées et ainsi offrir des références personnalisées et rassurantes.

Les deux travailleurs de rue de Matane couvrent le territoire de la MRC, c'est-à-dire les municipalités de Baie Des Sables St-Ulric, Matane, Petit-Matane, Ste-Félicité, Grosses-Roches, Les Méchins, St-Adelme, St-Jean-de-Cherbourg, St-Luc, St-Léandre et Ste-Paule.

Statistiques : Les travailleurs de rue ont fait plus de **3024 interventions** auprès des personnes qu'ils rejoignent en 2010-2011. De ce nombre, près de **617 touchaient directement la consommation, les abus de substances, le jeu excessif ou la dépendance.**

Prévention et sensibilisation

La prévention s'adresse aux jeunes en milieux scolaires, communautaires, maisons de jeunes, centres jeunesse. Elle vise à les informer, dans un premier temps, des dangers d'une consommation abusive d'alcool et de drogues, sans oublier le jeu excessif et de les conscientiser quant aux choix qu'ils auront à faire tout au long de leur vie. Les activités de prévention se font sur demande des organismes et des institutions.

Depuis janvier 2011, l'organisme a élargi son mandat de prévention en acceptant d'animer des activités de prévention en dépendance dans le territoire des quatre M.R.C. de l'est du Bas St-Laurent soit Matane, La Vallée de la Matapédia, La Mitis et Rimouski. Une employée coordonne ces activités à plein temps.

En 2010-2011, **9 activités de prévention des dépendances** ont été organisées dans les milieux scolaires et communautaires. **449 personnes** ont été rejointes.

Autres services

Voici des exemples d'autres services qui sont offerts par le « Tremplin » :

- Information;
- Orientation;
- Référence;
- Écoute téléphonique;
- Aide matérielle.

PROMOTION ET SOUTIEN DE LA COMMUNAUTÉ

Notre organisme est actif depuis plus d'une vingtaine d'années dans notre milieu. Depuis ses débuts, le « Tremplin » a toujours pu compter sur le soutien de la communauté. En 2010-2011, ce soutien s'est exprimé de différentes façons.

Réseau de distribution de dépliants et affiches : Nos dépliants et affiches sont présents dans tous les organismes communautaires de la région de Matane. Ils sont également distribués par

de nombreux organismes régionaux qui œuvrent en dépendance : La Montée, L'Arrimage, Les Trois Mats, L'Estran et L'Escale.

Publicité : Nous bénéficions de tarifs préférentiels avec les médias locaux. Ainsi, la station de radio locale nous offre une bonification de 100% pour toute publicité achetée. Nous avons aussi reçu l'aide des médias écrits (La voix gaspésienne et La voix de la Matanie) pour couvrir le travail de rue et nous aider à trouver le financement local.

Activités : Grâce au cinéma Gaieté de Matane nous pouvons offrir une activité au cinéma par semaine. Sans cette contribution exceptionnelle, nous ne serions pas en mesure de le faire. Nous avons également accès à des tarifs réduits pour nos activités de quilles et de billard au Salon de Quilles de Matane. Ces deux entreprises, nous offrent leur soutien depuis de nombreuses années.

Aide alimentaire : Nous recevons fréquemment des buffets de différentes réceptions (mariage, enterrement etc.). Comme nous ne faisons aucune publicité ni aucune demande en ce sens, cela témoigne bien du soutien de notre communauté.

Travail de rue : La Caisse Populaire Desjardins, le CLD, la M.R.C. et le Club Optimiste de Matane se sont mobilisés et ont offert une contribution financière de 20 000\$ au projet du Travail de rue permettant ainsi sa réalisation.

Stagiaires : Notre organisme est un milieu de stage pour les étudiants de différents domaines de la région. Cette année, le « Tremplin » a accueilli des stagiaires en travail social, en éducation spécialisée, en soins infirmiers et en psychosociologie. Ce volet est à la fois une aide et un apport à la communauté puisqu'il permet de profiter du savoir-faire de cette main-d'œuvre tout en contribuant à sa formation.

Travaux communautaires et compensatoires: Le Tremplin reçoit beaucoup de demandes de la part du milieu pour accueillir des personnes devant faire des travaux communautaires ou compensatoires. Nous croyons qu'en permettant aux gens d'effectuer ces heures de travail, nous participons ainsi à leur réinsertion sociale et contribuons à la réalisation de notre mission.

REPRÉSENTATIONS, CONCERTATIONS ET FORMATIONS

Représentations

- Membre du Mouvement Action Communautaire du Bas St-Laurent;
- Membre de la Fédération des Centres communautaires en dépendance;
- Comité de campagne Centraide ;
- Participation au comité de pilotage en toxicomanie de la Commission scolaire des Monts-et Marées.

Concertations

- Table en santé mentale et dépendance de la région de Matane;
- Table régionale des ressources en dépendance offrant de l'hébergement;
- Membre et administrateur de la Corporation de développement communautaire de la région de Matane;
- Table COSMOSS;
- Comité local en travail de rue;
- Trajectoire des services en dépendance de la M.R.C. de Matane.

Formations

- Travail de rue;
- OMEGA;
- RESO;
- Réinsertion sociale et toxicomanie;
- Secourisme;
- Cours du certificat en toxicomanie;
- Hygiène et salubrité (gestionnaire).

Nous avons également donné une formation sur l'intervention en dépendance au Bas St-Laurent aux étudiants en soins infirmiers du Cegep de Matane.

VIE ASSOCIATIVE ET DÉMOCRATIQUE

Conseil d'administration

Le Conseil d'Administration était composé de :

Guy Dugas	Président
Catherine Sirois	Vice-Présidente
Noëlline Gauthier	Secrétaire-Trésorière
Valéry Chassé	Administratrice
Nancy Durette	Administratrice
Louise Lapointe	Administratrice
Karine Lemieux	Administratrice

Au cours de l'année, le conseil d'administration s'est *réuni à 7 reprises*.

GESTION ADMINISTRATIVE

La gestion administrative est un aspect important de nos activités et services. Elle constitue un ensemble de tâches qui structurent l'organisme. Pendant l'année 2010-2011, la gestion administrative a consisté en :

- Le recrutement, l'embauche, la formation et l'évaluation du personnel;
- L'animation de réunions d'équipe;
- Le traitement des demandes d'admission;
- Les rencontres administratives avec les résidants;
- La gestion des dossiers des résidants;
- Les demandes de subventions;
- La comptabilité, incluant la préparation des paies;
- La gestion des dossiers des employés;
- La présentation des rapports mensuels au conseil d'administration;
- La gestion des appels téléphoniques;
- La correspondance de l'organisme;
- La gestion du personnel, incluant la supervision clinique;
- La coordination des activités;
- Le développement et la gestion de projets.

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Lors de la rencontre de consentement éclairé, un membre de la direction remet à tous les résidants un questionnaire sur l'appréciation des services. Ce questionnaire est rempli sur une base volontaire par le résidant et acheminé confidentiellement.

Cette année, les questionnaires reçus indiquent que le **taux global de satisfaction est de 86%**. De plus, **100% des répondants évaluent que leur séjour les a vraiment aidés à poursuivre leur cheminement**.

Les aspects évalués sont :

Le premier contact avec l'organisme :	100%
L'accueil :	100%
La propreté du centre :	90%
Le confort de la maison :	90%
Les installations et les locaux :	85%
Les ateliers thématiques :	90%
Les activités sociales:	70%
Le suivi individuel:	90%
Les interventions et la relation d'aide:	90%
L'atteinte de des objectifs :	75%
Les repas :	75%
L'ambiance générale :	85%
Les règlements :	80%
La relation avec les autres résidants :	85%
Le respect des droits :	85%
Les dirigeants :	90%
Les intervenants :	90%

Le personnel de soutien : 80%

Taux global de satisfaction : 86%

Qu'est-ce que vous avez le plus aimé de votre séjour au « Tremplin »?

- L'encouragement
- Mes rencontres avec tout le monde
- Le suivi individuel
- L'attention portée à mon égard

Qu'avez-vous le moins apprécié?

- Je n'ai pas été consulté avant que l'on jette mes médicaments périmés.
- Tout était bien.
- Des fois, on est pris pour des enfants.
- Être dérangé la nuit.

Quels sont les services qui devraient être améliorés en priorité?

- L'entraînement physique
- Le journal de Québec
- Avoir plus de travail

Quelles suggestions voudriez-vous faire pour nous aider à améliorer nos services?

- Donner plus de tâches aux résidants et que ceux-ci puissent avoir plus de responsabilités à long terme.
- Tout est satisfaisant
- Réinsertion sociale avec des femmes

Autres commentaires?

- Très heureux d'être ici, merci beaucoup.

PLAINTES FAITES À L'ORGANISME

Aucune plainte n'a été reçue par l'organisme au cours de la dernière année.

STATISTIQUES GLOBALES

Hébergement :

Nombre de personnes hébergées dans l'année :	36
Nombre de jours d'hébergement :	1399
Moyenne de jours par séjour :	39
Taux d'occupation :	47%
Âge moyen (ans) :	42
Dépannage d'une nuit :	8
Nombre de jours hébergement / appartement :	517

Intervention de groupe :

Ateliers thématiques

Ateliers thématiques :	180
Nombre d'heures :	286
Participation :	774
Moyenne : 4 personnes par ateliers de 95 minutes	

Activités sociales

Activités sociales :	74
Nombre d'heures :	121
Participation :	199
Moyenne : 3 participants par activité de 98 minutes	

Intervention individuelle :

Rencontres individuelles :	395
Nombres d'heures :	314
Accompagnement :	120
Moyenne : 11 rencontres de 48 minutes par séjour.	

Prévention et sensibilisation :

Nombre d'activités :	9
Participation :	449

Travail de rue :

Nombre d'intervention :	3024
-------------------------	------