



retrouver sa liberté  
sans dépendance

RAPPORT ANNUEL 2016-2017 | **CENTRE CASA**



<b>Mot de la présidente et du directeur général</b>	<b>5</b>
Conseil d'administration	5
Engagement qualité	6
<b>Présentation de l'établissement</b>	<b>7</b>
Mission	7
Vision	7
Valeurs	7
Champs d'expertise	7
Historique	8
Organigramme	9
Comités	10
Programmes et services	11
Ressources d'intervention dans les programmes et services	12
Portrait de la clientèle	15
Plaintes et appréciation des services	17
Implication dans la communauté	18
Partenaires	19
États financiers	20
<b>Fondation</b>	<b>21</b>



**Michèle Tourigny**  
Présidente du conseil d'administration



**Jacques Vézina**  
Directeur général

# MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Comment ne pas parler avec enthousiasme de l'année 2016-2017? En effet, elle s'est déroulée sous le signe de l'amélioration des services à la clientèle. En cohérence avec la Plan stratégique 2015-2018, plusieurs changements ont été effectués afin de mieux mettre à profit l'expertise et l'engagement du personnel, des bénévoles, des membres du Conseil d'administration du Centre CASA et du Conseil d'administration de la Fondation.

Ces changements se regroupent sous deux grands chantiers. Le premier touche le volet clinique et a été mené avec l'objectif de réussir le rigoureux et exigeant processus de certification du Conseil québécois d'agrément (CQA). Cela a amené à revoir un bon nombre des politiques et des procédures et ainsi poursuivre notre démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services. De plus, le personnel s'est impliqué à la révision et à l'actualisation de nos différents programmes, pour s'assurer notamment qu'ils intègrent les meilleures pratiques en matière de prévention et de traitement des dépendances.

Le deuxième chantier concerne l'amélioration de l'hébergement accessible à la clientèle. Ainsi, les 40 chambres et les 11 salles de bain ont été entièrement rénovées. Plus de 400 000 \$ ont été investis pour offrir des installations qui répondent mieux aux besoins. Tous reconnaissent, les personnes hébergées au premier chef, que ces modifications répondent maintenant à de hauts standards de qualité. Nous saluons à cet égard la grande générosité de nos partenaires et donateurs.

Un autre événement important a marqué la dernière année. Après seize ans de loyaux et précieux services, le président du Conseil d'administration, monsieur Réjean Cantin, a décidé de tirer sa révérence. Il a toujours œuvré avec ferveur, permettant au Centre CASA de se développer et de devenir un acteur incontournable dans le réseau de la santé et des services sociaux. Nous l'en remercions très sincèrement.

Madame Michèle Tourigny a généreusement accepté de le remplacer. Celle-ci connaît bien le Centre étant déjà vice-présidente depuis quelques années, en plus d'en avoir été une partenaire comme directrice générale du Centre de réadaptation en dépendance du Québec (CRDQ). Par ailleurs, le conseil d'administration a créé plusieurs comités pour supporter la direction générale. Les administrateurs sont ainsi informés de la vie organisationnelle et peuvent s'impliquer de manière tangible à son développement. Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur leur engagement et leurs compétences diversifiées.

## **Conseil d'administration** Membres actifs au 31 mars 2017

### **Exécutif**

**Mme Michèle Tourigny**

Présidente

**M. John MacKay**

Vice-président

**M. Gérard Grégoire**

Trésorier

**M. Jean-Paul Fortin**

Secrétaire

**M. Jacques Vézina**

Directeur général

### **Administratrices et administrateurs**

**M. François Bouchard**

**M. Jules Brière**

**Mme Anthonie Vézina-Crawford**

**M. Jean Leclerc**

**M. Marc-Verchères Poiré**

**M. Gilles Tremblay**

**Mme Céline Veilleux**

L'année 2017-2018 s'annonce tout aussi stimulante et remplie de défis. Nous sommes privilégiés de pouvoir compter sur un personnel dévoué et hautement qualifié, sur des administrateurs aux expertises diversifiées ainsi que sur une Fondation dynamique.

Témoins des réalisations et des nombreux défis relevés, c'est avec fierté que les membres du Conseil d'administration ont approuvé le rapport annuel 2016-2017.

### **Michèle Tourigny**

Présidente du conseil d'administration

### **Jacques Vézina**

Directeur général

## **ENGAGEMENT QUALITÉ**

Le Centre CASA s'engage à offrir des services qui se démarquent non seulement sur le plan de la qualité clinique, mais parce qu'ils reposent sur **la dignité, l'autonomie, la créativité et l'engagement de la personne.**

Cela se concrétise d'abord dans notre vision qui est **d'Être un leader reconnu dans la communauté pour le traitement et la prévention des dépendances, accueillant et accompagnant les personnes dépendantes et leurs proches afin de leur donner l'espoir, la confiance et le courage de changer. Cela est possible, notre approche personnalisée fonctionne, l'avenir leur appartient.**

Mais tout autant dans notre démarche d'amélioration continue, qui nous amène à solliciter l'avis de notre clientèle, réfléchir sur nos interventions, réévaluer notre approche et remettre en question nos pratiques.

Chaque personne qui fait appel à nos services est l'objet d'une attention particulière. Sa santé, son bien-être et sa sécurité sont toujours au cœur des préoccupations de tout le personnel.

# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

## La mission

Le Centre CASA est un organisme à but non lucratif, dont la mission est d'offrir des services spécialisés de prévention et de traitement des dépendances. Ceux-ci s'adressent aux personnes adultes, de même qu'à leur entourage et se donnent tant en hébergement qu'en clinique externe.

## La vision

Être un leader reconnu dans la communauté pour le traitement et la prévention des dépendances, accueillant et accompagnant les personnes dépendantes et leurs proches afin de leur donner l'espoir, la confiance et le courage de changer. Cela est possible, notre approche personnalisée fonctionne, l'avenir leur appartient.

## Les valeurs

L'adhésion aux valeurs organisationnelles est essentielle à la réalisation de la mission et à la concrétisation de la vision du Centre CASA. Les quatre valeurs qui guident au quotidien les membres du Conseil d'administration et le personnel dans toutes leurs relations avec la clientèle, les partenaires et les collègues sont :

### DIGNITÉ

Le Centre CASA traite ses clients et son personnel avec considération, courtoisie et discrétion. La dignité se traduit par la certitude profonde que chaque personne est dotée d'une valeur fondamentale qui transcende les limites et les échecs de sa vie.

### AUTONOMIE

Le Centre CASA reconnaît le potentiel de chaque personne. L'autonomie est la capacité de se prendre en main et de déterminer son avenir.

### CRÉATIVITÉ

Le Centre CASA veut innover dans ses programmes et ses approches pour aider ses clients. La créativité s'exprime par la capacité d'innover, de questionner et de dialoguer afin de répondre aux nouveaux défis auxquels on est constamment confrontés.

### ENGAGEMENT

Le Centre CASA met tout en œuvre pour offrir des services de qualité. L'engagement se concrétise par la détermination du personnel à s'investir dans la relation d'aide avec le client, en partageant avec lui la responsabilité de résultats.

## Champs d'expertise

La mission se réalise dans cinq principaux champs d'intervention :

### 1) *Alcoolisme et toxicomanie*

La prévention et le traitement multidisciplinaire adapté à la personne aux prises avec un problème de consommation d'alcool ou de drogues.

### 2) *Jeu pathologique et cyberdépendance*

Pour le jeu pathologique, la prestation des services de prévention et de thérapie aux joueurs compulsifs. Pour la cyberdépendance, la prévention et le traitement des dépendances liées à l'utilisation d'Internet.

### 3) *Dépendances chez les personnes portant ou ayant porté l'uniforme*

Un parcours est adapté aux personnes portant ou ayant porté l'uniforme. Un programme spécialisé s'adresse à celles qui ont vécu un traumatisme lié à un stress opérationnel (TSO), principalement référées par les Forces canadiennes et par les Anciens Combattants Canada.

### 4) *Gestion des dépendances dans le milieu de travail*

Le support à la gestion et au traitement des dépendances en milieu de travail.

### 5) *Formation et recherche*

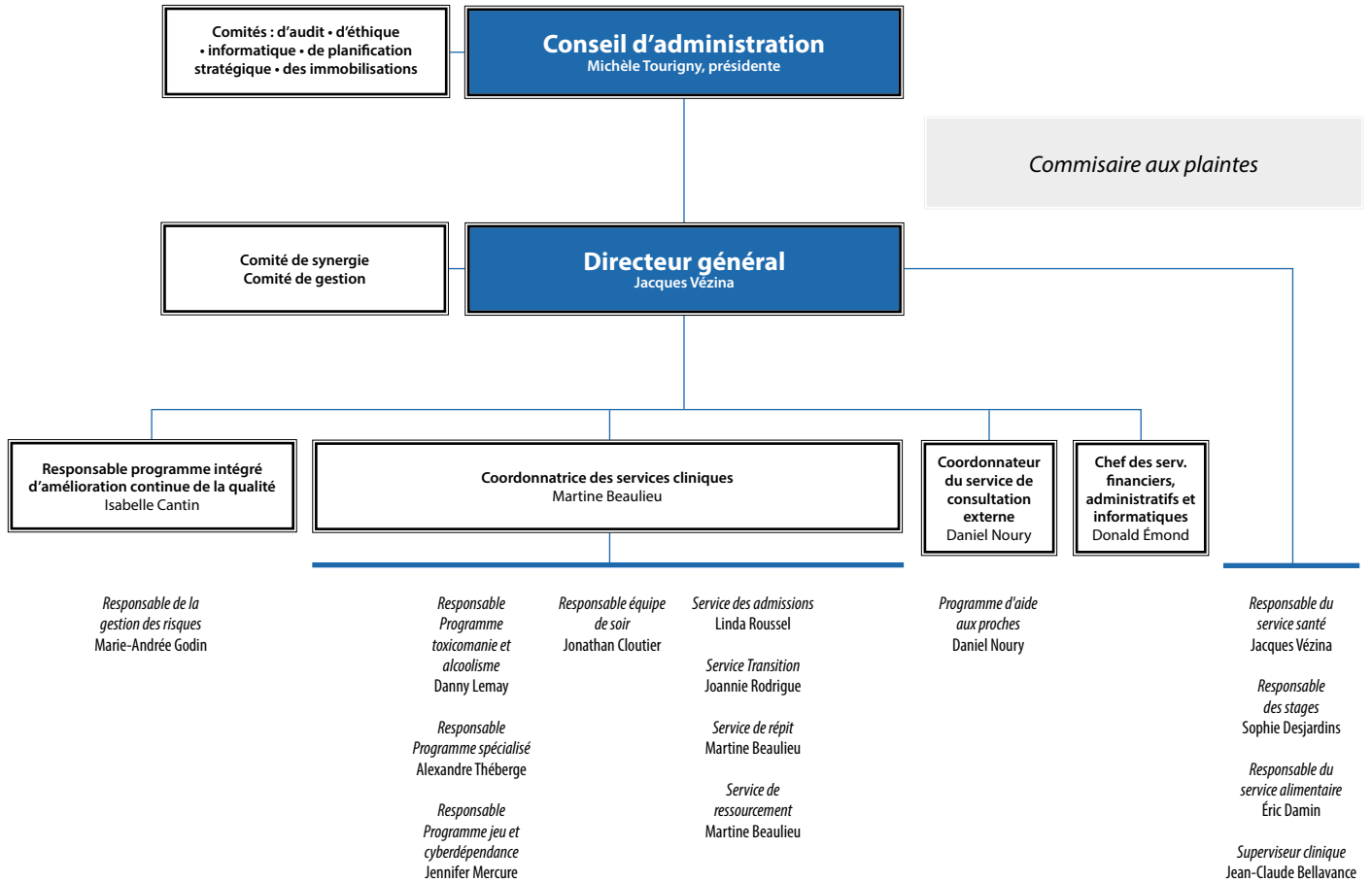
Collaboration à l'avancement des connaissances scientifiques dans le domaine des dépendances, par des activités de recherche, de formation et d'enseignement aux niveaux collégial et universitaire et participation à la formation de la relève professionnelle.

## Historique

- 1995** Fondation du Centre d'aide St-Augustin, rue de l'Hêtrière.
- 1997** Changement de nom pour « Centre CASA », déménagement rue Pierre-Georges-Roy.
- 2001** Le traitement du jeu pathologique s'ajoute à la mission du Centre CASA.
- 2001** Le Centre CASA est le premier centre provincial certifié « Centre de traitement et de prévention des dépendances à l'alcool, aux drogues et au jeu », par le ministère de la Santé et des Services sociaux.
- 2002** Déménagement sur la rue Lionel-Groulx.
- 2005** Le Centre CASA est nommé par l'Agence de la santé et des services sociaux « Service régional d'information et de sensibilisation pour la prévention des problèmes liés aux jeux de hasard et d'argent ».
- 2005** Mise sur pied de la Fondation Centre CASA.
- 2006** Nouveau programme spécialisé pour les personnes qui montrent des symptômes de stress post-traumatiques et qui ont développé un problème de dépendance (principalement pour le personnel des Forces armées canadiennes et pour les Anciens combattants).
- 2011** 15<sup>e</sup> anniversaire de la Fondation Centre CASA.
- 2011** Premier colloque : Porter ou avoir porté l'uniforme, l'intervention et la prévention en dépendance et en santé mentale.
- 2012** Deuxième colloque : Porter ou avoir porté l'uniforme; nouveau programme spécialisé pour les agents correctionnels.
- 2013** Ouverture du service de consultation externe.
- 2015** Première année de l'implantation du Plan stratégique 2015-18. Virage numérique, en adoptant les médias sociaux comme Facebook.
- 2017** Rénovation de la tour des chambres.  
Refonte et actualisation du site WEB.  
Mise en place de la Bourse Réjean Cantin.



# Organigramme



## Comités

### Du Conseil d'administration / Faits saillants

**Comité planification stratégique**

Suivi du Plan stratégique 2015-2018

**Comité d'audit**

Acceptation du rapport d'audit

**Comité d'évaluation du directeur général**

Évaluation annuelle du directeur général

**Comité immobilisations**

Plan de rénovation des 40 chambres  
et des équipements sanitaires

**Comité informatique**

Renouvellement du parc informatique

**Comité d'éthique**

Travail sur la politique d'intervention en cas  
de manquement au cadre thérapeutique

**Comité Bourse Réjean Cantin**

Mise en place du concours  
Sélection du récipiendaire

### De la direction / Faits saillants

**Comité de gestion**

Suivie de la démarche renouvellement  
de la Certification du Conseil Québécois  
d'agrément

**Comité de synergie**

Évaluation : service alimentaire, pro-  
gramme gestion des risques

**Comité de gestion des risques**

Mise en place du programme de gestion  
des risques, dont l'utilisation du formu-  
laire incident/accident

## Les programmes et services | Faits saillants

### En hébergement

#### Programme de traitement de l'alcoolisme et de la toxicomanie\*

Réorganisation de nos activités de soirée, notamment rencontre des anciens résidents et introduction d'ateliers thérapeutiques de relaxation.

#### Programme de traitement du jeu excessif\*

Participation à l'étude « réalité virtuelle dans le traitement du jeu pathologique » réalisée par l'Université du Québec en Outaouais.

#### Programme de traitement de la cyberdépendance\*

Finalisation de la conception des ateliers spécifiques à la cyberdépendance. Augmentation du nombre de conférences et d'interventions à des émissions radiophoniques. Publication d'un article dans la revue SpiritualitéSanté. Réalisation d'une capsule vidéo de 30 minutes pour ProSanté.

#### Programme spécialisé pour les personnes qui ont vécu une blessure de stress opérationnel\*

Consolidation de l'expertise et formation clinique des intervenants

- Service de ressourcement\*
- Service d'hébergement
- Service de répit

*\*Parcours spécifique offert pour les professionnels qui portent ou ont porté l'uniforme*

### En externe

#### Programme d'aide aux proches

Ajustement du contenu du programme, en mettant davantage l'accent sur le développement personnel des proches dans cette relation vécue avec une personne dépendante.

- Service Éduc-Jeu
- Service Sensi-Jeu

Le nombre d'activités réalisées et de personnes rejointes a augmenté, malgré le fait de ne plus avoir accès au Salon de jeux de Québec. En effet, plus de 4000 personnes ont été témoins des activités de sensibilisation menées. Parmi celles-ci, près de 1000 ont participé à la centaine d'événements proposés.

Tout au long de l'année, il a été alimenté les liens avec différents organismes communautaires œuvrant de près ou de loin avec les joueurs d'appareils de loterie vidéo. De plus, de nouveaux partenariats ont été développés avec l'AGIR en santé mentale, À cœur d'hommes qui intervient auprès des hommes en détresse et la Table de concertation des aînés retraités de la Capitale-Nationale.

#### Service de consultation

Le service de consultation externe a connu, encore cette année, une augmentation de la clientèle qui provient de la population en général, des anciens résidents du Centre CASA et des clients ayant entrepris un programme en hébergement, qui désirent poursuivre le travail thérapeutique en externe. Il faut aussi noter que plusieurs proches de clients ont consulté pour apprendre à mieux composer et se comporter avec une personne dépendante.

En plus de celles déjà actives, d'autres alliances ont été développées et vont bientôt être officialisées avec des partenaires qui reconnaissent et souhaitent recourir à l'expertise des intervenants de l'équipe du Service de consultation. D'ailleurs, pour répondre à une demande de ces partenaires et se conformer aux exigences de la Loi 21, modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines, le Centre CASA priorise maintenant l'embauche dans son équipe des psychothérapeutes et des membres d'un ordre professionnel.

#### Programme de gestion des dépendances dans le milieu de travail

Plusieurs interventions de promotion de l'expertise du Centre ont été faites auprès d'employeurs et de responsables de programmes d'aide aux employés. Le Centre a également participé à différents colloques liés à la prévention et au traitement des dépendances en milieu de travail.

## RESSOURCES D'INTERVENTION DANS LES PROGRAMMES ET SERVICES

### Les ressources humaines

Les ressources humaines demeurent au cœur des préoccupations de l'organisation. Concrètement, cela a pris forme dans l'un des trois enjeux de notre Plan stratégique 2015-2018 : Des ressources humaines qui se démarquent. Par exemple, il a été mis en place un style de gestion qui fait appel à la participation de chacun. Également, en 2016-2017, les avantages sociaux ont été améliorés, entre autres par le remboursement de 50 % des journées de maladie non utilisées. Les conditions de travail ont aussi été enrichies en donnant un appui au personnel du quart de soir, octroyant des temps de supervision professionnelle, consolidant notre programme de formation continue, développant le travail d'équipe, impliquant le personnel dans les différents processus d'évaluation et de décision, etc. Cela contribue sans doute à expliquer que le taux de rotation du personnel a significativement diminué. Par exemple, pour le personnel de jour il n'y a eu aucun départ pour une deuxième année consécutive, si ce n'est un retour aux études.

Il importe de souligner le dévouement et l'esprit de collaboration des membres du personnel qui répondent toujours avec enthousiasme aux différentes demandes qui leur sont faites, notamment dans les travaux pour la certification du Centre. Également, les bénévoles, dont certains sont là depuis plus de 10 ans, complètent avantageusement notre équipe en offrant des services d'accueil, d'entretien et de support. D'ailleurs, pour la première fois cette année il a été remis deux mentions reconnaissance, l'une à monsieur Marc Villeneuve et l'autre à madame Colette Delisle.

Il n'y a pas de doute que la qualité du personnel a principalement permis au Centre CASA de se bâtir une réputation d'excellence dans le domaine de la prévention et du traitement des dépendances.

### Les stages

Le Centre CASA a de nouveau eu la chance d'accueillir plusieurs stagiaires durant l'année 2016-2017. Trois provenaient du programme de psychoéducation de l'Université Laval (2 maîtrises et 1 baccalauréat) et une terminait sa technique d'intervention en milieu carcéral du CNDP. Toutes les stagiaires ont su offrir un travail de qualité ainsi qu'un professionnalisme digne de l'équipe CASA. Il importe de les remercier pour l'empreinte positive qu'elles ont laissée chez les personnes hébergées ainsi que dans l'équipe d'intervenants.

### Supervision clinique

En 2016-2017, 28 rencontres de supervision de groupe de 90 minutes et 20 rencontres individuelles d'environ 45 minutes ont été offertes. 20 intervenants se sont prévalus de l'un ou l'autre des modes de supervision.

**France Dubeau, MA., ATPQ, infirmière, psychothérapeute**  
**Superviseure clinique**

### La coordination clinique

À la coordination clinique des programmes et des services en hébergement, l'année 2016-2017 s'est déroulée sous le thème de l'amélioration continue. Dans le cadre de l'évaluation et de l'actualisation des programmes, un comité a été mis sur pied pour réviser les ateliers thérapeutiques. Celui-ci compte des intervenants de l'équipe clinique ayant différentes formations professionnelles complémentaires. Il se réunit mensuellement, en ayant pour ligne directrice l'adaptation de la formule des ateliers aux nouvelles réalités dans le champ des dépendances, tout en maintenant la rigueur scientifique et pédagogique des interventions.

Par ailleurs, un important travail de mise à jour des politiques et des procédures cliniques a été effectué. Les membres du Comité de gestion des risques, la Responsable du programme qualité, de même que le personnel de l'équipe clinique et médicale ont collaboré à cette démarche. Cette dernière prend assise sur l'expertise de chacun des intervenants, de même que sur les normes du Règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance (MSSS, 2016).

Finalement, afin de favoriser l'accueil et l'intégration des personnes hébergées, un nouvel outil a été conçu, le Cahier de bienvenue. Celui-ci regroupe les renseignements essentiels, notamment sur le cadre de la thérapie, les droits et responsabilités des personnes hébergées, l'horaire, les consignes de sécurité, etc.

**Martine Beaulieu, M.S.s., T.S.**

**Coordonnatrice des services cliniques en hébergement**

## **Le programme spécialisé**

Le programme spécialisé offre une opportunité unique aux membres actifs ou vétérans des Forces armées canadiennes victimes d'un trouble de stress post-traumatique (TPST). En effet, il leur permet de saisir davantage leur réalité, d'apprendre à s'apaiser, de mieux décoder leurs symptômes et de savoir les supporter et les gérer. Afin de pouvoir les accompagner, une équipe multidisciplinaire intervient par le biais d'ateliers psychopédagogiques, de groupes de discussion, de thérapies de groupe, d'ateliers expérientiels et de rencontres individuelles. L'encadrement empathique et chaleureux alors offert leur donne l'occasion de saisir leurs nouvelles limites, mais aussi de reprendre confiance en eux et en l'être humain.

**Alexandre Théberge**

**Responsable programme spécialisé**

## **La santé physique**

La thérapie pour apprendre à vivre avec une dépendance vise à ce que la personne retrouve son équilibre et reprenne le contrôle de sa vie. Cela passe donc par toutes les dimensions de la santé physique. Pour ce faire, les personnes hébergées du Centre CASA peuvent compter sur des spécialistes des soins infirmiers pour les suivre et leur prodiguer conseils et encouragement pour améliorer leur bien-être. Notamment, il peut faire appel à l'équipe interdisciplinaire d'intervention qui en plus d'infirmiers compte un kinésiologue, un acupuncteur, un massothérapeute et une nutritionniste.

## **L'alimentation et la nutrition**

La base d'une vie équilibrée inclut une bonne alimentation. Trop souvent négligée par les personnes aux prises avec une dépendance, l'alimentation est pourtant essentielle à leur qualité de vie et leur moral. L'équipe de la cuisine met tout en œuvre pour offrir des repas de grande qualité, diversifiés, en s'inspirant des balises du guide alimentaire canadien.

Au Centre CASA, non seulement nous croyons essentiel d'offrir une alimentation équilibrée, mais de favoriser le développement de saines habitudes alimentaires. Dans ce sens, mensuellement, une nutritionniste anime un atelier de sensibilisation. Elle accompagne également le chef cuisinier dans le choix des aliments et des menus.

## La kinésiologie

Les bienfaits de l'exercice sur le corps physique sont démontrés, mais il peut avoir aussi des répercussions importantes sur le psychologique. Les personnes hébergées ont souvent un mode de vie sédentaire et une mauvaise hygiène de vie due à la consommation. De ce fait, la kinésiologie est essentielle pour leur apprendre à bouger davantage. Cela varie de la prescription d'exercices thérapeutiques pour les personnes aux prises avec des problèmes chroniques, à un programme de reconditionnement physique. De plus, à l'aide de capsules santé, il est fait la promotion des saines habitudes de vie. Par ailleurs, des activités physiques telles que le volley-ball, le badminton et le yoga sont organisées afin de développer chez les résidents un esprit d'équipe, améliorer leur communication et beaucoup d'autres aspects qui vont supporter la réflexion qu'ils ont à faire dans le cadre de leur thérapie.

## L'acupuncture

S'il est besoin de se convaincre de l'importance du support de l'acupuncture dans le traitement des personnes dépendantes, il suffit de mentionner qu'au cours de la dernière année, 722 interventions de soin ont été pratiquées. Chacun évalue ses bénéfices selon ce qu'il vit, mais tous avouent en tirer des bienfaits qui les aide dans leur thérapie.

## La massothérapie (gestion du stress et relaxation)

En 2016-2017, les personnes hébergées ont requis 381 interventions de soin en massothérapie. Il n'y a pas de doute que le fait de se reconnecter avec son corps, d'apprendre à s'abandonner sont des moyens d'aider la personne dépendante à reprendre le contrôle de sa vie et de faire confiance aux autres.



## Portrait de la clientèle 2016-2017

Pour des fins d'analyse, nous allons présenter certains résultats séparément tout particulièrement pour les services de répit, de transition et de ressourcement.

### Nombre de clients

Programmes et services	Total
Thérapie	247
Service de ressourcement	22
Service de transition	151
Service de répit	12
<b>Total</b>	<b>432</b>

En 2016-2017, le Centre a accueilli 432 personnes. Cela représente une légère baisse par rapport à l'an passé qui avait été une année vraiment exceptionnelle. Cependant, il y a une augmentation de 9 % pour le service de transition.

### Selon le sexe

Clientèle	Total
Thérapie	
Hommes	195 (79%)
Femmes	52 (21%)
Service de ressourcement	
Hommes	17
Femmes	5
Service de transition	
Hommes	91
Femmes	60
Service de répit	
Hommes	8
Femmes	4
<b>Total hommes</b>	<b>311</b>
<b>Total femmes</b>	<b>121</b>

La proportion hommes/femmes demeure sensiblement la même.

## Portrait de la clientèle 2016-2017 (suite)

### Par groupes d'âge

Groupe d'âge	Nombre	%
18-29	60	24,29%
30-39	81	32,79%
40-49	66	26,72%
50-59	30	12,15%
60 et +	10	4,05%
<b>Moyenne d'âge</b>	<b>38</b>	

L'âge moyen de la clientèle en thérapie baisse légèrement au fil des ans.

### Par programmes

Programme	Nombre	%
Régulier toxico	162	65,6%
Régulier Jeux	50	20,2%
Régulier Cyber	4	1,6%
Prog. spécialisé	31	12,6%
<b>Total</b>	<b>247</b>	

La majeure partie de la clientèle participe aux programmes réguliers, soit 87,4 %, mais on note une légère hausse dans la fréquentation du programme spécialisé qui passe à 12,6 %.

### Par provenance

Provenance	%
Capitale-Nationale	53%
Extérieur	47%

Il y a une augmentation significative (7%) des clients provenant du l'extérieur de territoire de la Capitale-Nationale.



## Plaintes et appréciation des services

Aucune plainte n'a été reçue au cours de l'année. Toutefois, quatre personnes ont exprimé des insatisfactions soit dans le cadre de leur appréciation des services ou encore pendant leur séjour ou lors d'une interruption du processus thérapeutique. Celles-ci ont été rencontrées et, après le suivi donné, aucune n'a souhaité aller plus loin en déposant une plainte.

### Le bilan des dossiers des insatisfactions au 31 mars 2017

En cours d'examen au début de l'exercice	-
Reçus durant l'exercice	4
Conclus durant l'exercice	4
En cours d'examen à la fin de l'exercice	-
Transmis au 2 <sup>e</sup> palier (commissaire aux plaintes)	-

## Appréciation des services

### Appréciation des services 2016-2017

	Très satisfait	Satisfait	Assez	Peu	Pas
Appréciation globale	66 %	30 %	4 %	-	-
Accueil	74 %	22 %	3 %	1 %	-
Évaluation personnalisée	73 %	24 %	3 %	-	-
Respect de vos droits	61 %	29 %	7 %	2 %	-
Services reçus	69 %	28 %	3 %	-	-
Intervenants jour/soir/nuit	56 %	34 %	8 %	2 %	-
Coordonnateur et direction	63 %	27 %	7 %	3 %	-
Atteinte des objectifs	59 %	35 %	6 %	1 %	-
Préparation du retour	53 %	36 %	9 %	2 %	-
Repas	77 %	17 %	4 %	1 %	1 %
Lieux	28 %	40 %	23 %	8 %	1 %
Installation et locaux	29 %	40 %	23 %	6 %	2 %
Ambiance	57 %	37 %	6 %	-	-
<b>Total</b>	<b>59 %</b>	<b>31 %</b>	<b>8 %</b>	<b>2 %</b>	<b>0,31 %</b>

## IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Le Centre CASA s'implique dans sa communauté par différentes activités. Chaque semaine, il accueille des groupes de fraternités : Alcooliques anonymes (AA), Gamblers anonymes (GA), et Narcotiques anonymes (NA). De plus, un groupe des anciens résidents se réunit tous les mercredis soir. Cette année, l'équipe de support à ce groupe a été consolidée.

Tout au long de l'année, près d'une centaine d'organismes communautaires et une dizaine d'institutions d'enseignement universitaire et collégial ont été visités. Le but était de faire de la prévention aux dépendances. Il a aussi été accueilli quatre personnes pour des travaux communautaires.

En juin dernier, une « vente de garage » a été organisée avec les anciens résidents. Cette activité a permis de ramasser des fonds pour le Centre, tout en faisant connaître notre organisme à la communauté de St-Augustin-de-Desmaures.

Plusieurs personnes ayant suivi un traitement en hébergement au Centre CASA ont souhaité se réunir, ce qui se fait depuis janvier 2017. Ce groupe animé par madame Monique Falardeau désire réaliser certains projets aux bénéfices des personnes en traitement. Le premier consiste à construire un Gazébo à l'arrière du Centre. Afin de le financer, un souper spaghetti et un lavothon seront organisés en mai et juin 2017.

La journée du souvenir a aussi été soulignée le 11 novembre par une célébration à laquelle étaient conviés l'ensemble des résidents, le personnel et plus d'une vingtaine d'invités. La célébration a été suivie d'un repas festif.

Finalement, une partie ou la totalité des coûts de traitement pour 30 personnes a été assumée par le Centre. Cela représente une somme de 45 000 \$. C'est là un des engagements majeurs de notre Centre aux bénéfices de sa communauté.



## PARTENAIRES

Le Centre CASA est particulièrement fier des différents partenariats qu'il a développés au fil des ans. Ceux-ci s'expriment de différentes façons entre autres:

### Les partenaires consultants

Soutien social Blessures Stress Opérationnel (SSBSO), organisme offrant des services de soutien par les pairs s'adressant aux membres des Forces armées canadiennes, aux vétérans et à leurs familles. Les représentants viennent deux fois par mois tenir une rencontre avec les personnes hébergées qui portent ou ont porté l'uniforme.

Portage Québec, notamment par l'entremise de Charles Neyron qui présente chaque mois une conférence à notre clientèle hébergée.

Madame Nancy Beaumier, de la firme Raymond Chabot ainsi que maître Charles Marchand avocat, ont encore cette année animé plusieurs ateliers-conseils pour les personnes hébergées. Ils ont ainsi pu leur donner de l'information pertinente, en plus d'apporter des réponses personnalisées à certaines de leurs questions spécifiques. Leur apport est important et toujours très apprécié des résidents.

### Les partenaires financiers

Légion Royale canadienne  
Fondation Jacques Francoeur  
Fondation Marcelle et Jean Coutu  
Mouvement Desjardins –Caisse populaire St-Augustin  
Fondation Jean Vanier  
Great-West  
Café Morgane

Grâce au soutien financier de ces différents partenaires, le Centre CASA peut non seulement continuer de remplir sa mission visant la prévention et le traitement des dépendances, mais surtout envisager de se développer. Il faut aussi souligner la contribution constante de la Fondation du Centre CASA qui a continué à collaborer en assumant les dettes de cœur, de même qu'en assumant une partie importante du coût des travaux de rénovation de la tour des chambres.

**Merci à chacun de ces partenaires!**



## État des résultats pour l'exercice clos le 31 mars 2017

### REVENUS

	2017	2016
Thérapies	1 121 617 \$	1 158 215 \$
Dettes de coeur	(45 449) \$	(53 967) \$
<b>Total</b>	<b>1 076 168 \$</b>	<b>1 104 248 \$</b>

### SUBVENTIONS, ENTENTES DE SERVICE ET DONNS

CIUSSS de la Capitale-Nationale   PSOC	160 966 \$	159 057 \$
CIUSSS de la Capitale-Nationale   PFRHD	23 634 \$	23 634 \$
CRDQ   <i>thérapie jeu</i>	146 729 \$	144 904 \$
CRDQ   <i>projet lit transition</i>	125 925 \$	124 360 \$
Projet Éduc-Jeu	76 168 \$	75 718 \$
CRDQ   <i>projet famille</i>	18 340 \$	18 113 \$
Don de la Fondation du Centre CASA	30 000 \$	143 112 \$
Fondation Marcelle et Jean Coutu	15 000 \$	15 000 \$
Légion Royale Canadienne	20 000 \$	
Emploi d'été Canada	3 956 \$	4 094 \$
Autres subventions et dons	13 944 \$	9 403 \$
Amortissement des apports reportés	10 103 \$	7 817 \$
Autres produits	6 296 \$	4 970 \$
<b>Total</b>	<b>1 727 229 \$</b>	<b>1 834 430 \$</b>

### CHARGES

	2017	2016
Salaires et charges sociales	1 275 475 \$	1 191 693 \$
Entretien et réparations	160 216 \$	359 523 \$
Nourriture	108 955 \$	113 994 \$
Honoraires contractuels	48 347 \$	42 272 \$
Taxes et permis	19 517 \$	16 870 \$
Formation	14 204 \$	16 326 \$
Publicité	9 596 \$	12 151 \$
Déplacements	9 847 \$	10 466 \$
Assurances	10 491 \$	10 334 \$
Honoraires d'audit	7 806 \$	6 912 \$
Télécommunications	3 591 \$	4 793 \$
Fournitures de bureau et papeterie	5 153 \$	4 658 \$
Intérêts et frais bancaires	3 517 \$	3 915 \$
Intérêts sur la dette à long terme	4 845 \$	3 810 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	38 699 \$	23 634 \$
Autres charges	2 276 \$	2 652 \$
<b>Total</b>	<b>1 722 535 \$</b>	<b>1 824 003 \$</b>
Excédent des produits sur les charges	4 694 \$	10 427 \$

## FONDATION

En soutenant les différents axes fondamentaux de la mission du Centre Casa, la Fondation veut appuyer la poursuite de l'excellence qui traverse l'ensemble des interventions qui s'y déroulent. Par le biais des diverses activités de levées de fonds tout au long de l'année et, notamment, à travers le cocktail bénéfice de l'automne, les membres de la Fondation sont conscients que leur apport au dynamisme de l'organisme et à la qualité de sa réputation auprès des usagers et de la population en général est indispensable.

Nous sommes fiers d'avoir participé à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2018. Nous adhérons entièrement aux valeurs de dignité, d'autonomie, de créativité et d'engagement qui sont à base des relations que nous entretenons avec la clientèle et avec nos partenaires en général. Ces valeurs donnent du souffle à notre engagement.

En plus de montants substantiels versés en 2016 pour la rénovation de la tour des chambres, nous nous sommes engagés à supporter financièrement les actions que le Centre Casa entreprendra au cours des prochains mois en vue d'améliorer et de moderniser ses installations et ses équipements.

J'en profite, comme nouveau président, pour remercier chaleureusement tous les membres de la Fondation qui se dévouent dans l'accomplissement de cette mission qui nous tient tous à cœur. Merci aussi à tous ceux et celles qui, généreusement, appuient de différentes manières le Centre Casa.

**Michel Paquet, président,  
Fondation du Centre Casa**

Membres du conseil d'administration au 31 mars 2017

### Exécutif

Me Michel Paquet, président  
Vice-président exécutif principal, Groupe Dallaire  
Mme Lise St-Martin, vice-présidente  
Mme Sara Lévesque, trésorière  
Contrôleure construction, Groupe Dallaire  
M. Jacques Vézina, secrétaire  
Directeur général, Centre CASA

### Administratrices et administrateur

M. Pierre Carpentier  
Directeur principal, Communications et marketing, La Capital  
Mme Marie-Élaine Gaudreault  
Vice-Présidente, Prêts hypothécaires, Industrielle Alliance  
Mme Andrée Claude Nicolas  
Chef d'équipe, Services de certification, Ernst et Young  
Mme Céline Veilleux  
Directrice senior de projets, LGS / Une société IBM

La présente année a d'abord amené des changements au sein du Conseil d'administration. Après de nombreuses années de dévouement, le Président monsieur Michel Gervais a voulu donner à quelqu'un d'autre l'opportunité de servir la noble cause de la Fondation. Il en va de même pour monsieur André Roy, madame Carole Marchand et madame Lynda Poirier. Il convient de souligner et remercier le travail de ces personnes qui a sans aucun doute permis de faire de la Fondation ce qu'elle est devenue.

## Activités de financement

### Campagne de financement

La fondation a sollicité différents organismes, fondations, communautés, institutions et compagnies, ce qui a permis d'obtenir 263 000 \$.

### Cocktail-bénéfice

Le 19 octobre 2016 a eu lieu la deuxième édition du cocktail-bénéfice. Me Michel Paquet, Vice-président exécutif principal du Groupe Dallaire et le Brigadier-général (ret.) Richard Giguère ont assumé la coprésidence d'honneur. Plus de 200 personnes avaient accepté l'invitation, ce qui a permis de ramasser 61 000 \$.

### Ernst-Young

Le 30 mars 2017, la firme Ernst et Young recevait leurs partenaires dans le cadre d'un 5 à 7 de la relève. Lors de cette activité, le Centre CASA a été invité à organiser un encan silencieux au profit de sa fondation. Un montant de 3 922 \$ a ainsi été amassé.

### Café Morgane



Le 2 mai dernier, **monsieur Serge Lavoie, copropriétaire de Café Morgane, remettait un chèque de 3 000 \$ à monsieur Jacques Vézina, directeur général du Centre CASA.** L'argent avait été amassé le 14 février dans le cadre de la première édition « **Journée de l'amour** » organisée par les Cafés Morgane.





**Révision linguistique**

Yves-Chantal Gagnon

**Design graphique**

Boxcom

**Production**

Centre CASA

**Dépôt légal**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

**Centre CASA**

4965, rue Lionel-Groulx

Saint-Augustin-de-Desmaures, Québec G3A 1V3

Tél. : 418 871-8380 Sans frais : 1 877 871-8380

Télec. : 418 871-8352

Courriel : [casa@centrecasa.qc.ca](mailto:casa@centrecasa.qc.ca)

[centrecasa.qc.ca](http://centrecasa.qc.ca)