

Rapport annuel des activités 2013-2014



LA RÉSIDENCE
**CARPE
DIEM**
INC.

www.crccarpediem.ca

Mot de la présidente

L'année 2013-2014 fut orientée vers la clarification des rôles et responsabilités de chacun. D'abord par la révision de l'organigramme, s'assurant du même coup d'y intégrer une coordination au niveau de la santé et la sécurité au travail. Le protocole de communication lors de situations de crise formalise les différentes responsabilités lors de ces situations, incluant les membres du conseil d'administration.

La résidence a vécu différentes modifications quant à son financement, elle a aussi augmenté sa capacité d'hébergement. Bravo à tous les intervenants qui assurent des services professionnels et de qualité auprès des résidents en passant de la cuisine jusqu'aux services cliniques de réinsertion sociale. La saine gestion présente soutient les efforts de chacun, chapeau à l'équipe d'encadrement. Je ne peux passer sous silence l'apport de nos partenaires, sans eux nous ne pourrions offrir à notre clientèle la gamme de programmes et activités qui nous distinguent.

Un dernier mot à l'égard de mes collègues, membres du conseil d'administration, qui par leur rigueur et leur implication soutiennent le directeur général afin que la Résidence Carpe Diem demeure un lieu où il fait bon vivre et où le climat de travail est sain et stimulant.

Merci à vous tous de votre contribution.

Josée lemay
Présidente du CA
La Résidence Carpe Diem Inc.

Rapport annuel des activités 2013-2014

Le rapport annuel des activités témoigne des principaux faits saillants de juillet 2013 à juin 2014 et de la contribution de tous et chacun dans l'atteinte de nos objectifs.

Sous le signe d'ajustement et de consolidation, voici les principaux dossiers qui ont marqué l'année 2013-2014 :

L'automne dernier, nous avons adopté un nouvel organigramme (voir annexe 1) afin de bonifier la prestation de nos services et de nous positionner en vue de développement futur. En effet, afin d'offrir une structure organisationnelle mieux adaptée et un encadrement standardisé à l'ensemble de la corporation, nous avons redéfini nos secteurs de fonctionnement par des centres d'activités et modifié les rôles et fonctions du directeur adjoint par celui d'un directeur des services professionnels (encadrement des activités professionnelles des centres d'activité) et ceux du coordonnateur par celui d'un coordonnateur des programmes externes (coordination des centres d'activité). Ainsi, notre positionnement pour le futur est mieux défini en termes de cohérence et d'uniformité, et advenant du développement éventuel, notre milieu va être en mesure de répondre à la demande et de livrer la marchandise avec professionnalisme et rigueur.

De concert aux modifications apportées à l'organigramme, en novembre dernier, nous avons formé un coordonnateur au niveau de la santé et sécurité au travail. Cette fonction de chien de garde, attribuée au coordonnateur des services externes, regroupant tous les aspects sécuritaires de notre quotidien, a comme objectif de s'assurer que rien ne tombe entre deux chaises. L'implantation de ce programme prévue pour début 2015 aura un regard préventif sur nos pratiques au niveau des menaces potentielles et éventuelles telles : la pandémie, les virus et infections (H1N1, H5N1, SRAS, Ébola), les punaises de lit, exercice préventif en matière incendie, mesure de contrôle et de sécurité, gestion de la politique sur la sécurité de la technologie de l'information des renseignements protégés (incluant le parc informatique), politique en matière de harcèlement psychologique ...

Également, un protocole de communication a été mis sur pied à l'interne advenant une situation d'urgence, un évènement spectaculaire ou une crise potentielle. Ce protocole tient compte de la collaboration existante en matière de communication entre le SCC, la CLCC et l'ASRSQ. Ce protocole définit à l'interne les stratégies de communication et les responsabilités de chacun au niveau de la prise en charge et de la chaîne de commandement.

En novembre 2013, nous nous sommes dotés d'un programme préventif de lutte aux punaises de lit. Même si nous n'avons pas de problème d'infestation de punaises de lit, nous avons remarqué que depuis quelques années plusieurs maisons de transition et centres d'hébergement sont confrontées au problème d'infestation par des punaises de lit. Nous avons établi un protocole d'accueil face aux clients jugés à risque de contamination, cette stratégie semble efficace, mais nous sommes conscients que nous devons élargir notre vision à l'ensemble du phénomène et être proactifs en instaurant diverses mesures préventives.

Nous avons visité quelques ressources de la région de Montréal et avons échangé sur nos façons de faire et sur les meilleures pratiques à envisager avant que le phénomène d'infestation ne soit plus contrôlable.

Nous avons établi certains protocoles simples et efficaces axés sur la prévention et l'éducation face à ce phénomène. À la base, il faut comprendre que la punaise de lit n'arrive pas par hasard. Certains environnements sont plus à risques de propagation que d'autres ainsi que la provenance de la clientèle. Ces deux facteurs jouent un rôle central au niveau de l'importation de cet intrus. Nous avons établi cette stratégie d'intervention : mettre en place un protocole d'accueil, déterminer des mesures préventives au niveau de l'environnement spatial et s'équiper en conséquence (éliminer, dans le domaine du possible, le bois et les tissus, achat de mobiliers en métal et/ou en plastique et/ou en résine, matelas et housses anti-punaise, tente de décontamination et hublots à punaises, vêtements et produit stérilisant...)

Par ailleurs, le SCC a autorisé, depuis août 2013, le versement de la troisième tranche du per diem amélioré pour le programme d'intervention en hébergement, nous permettant de recevoir le financement de deux (2) surveillants, ce qui représente un total de 320 heures supplémentaires par mois. Également, en avril 2013, nous avons réajusté notre contrat fédéral pour accueillir 32 clients tout en maintenant nos 3 clients provinciaux.

Depuis ce printemps nous avons un nouveau site Web beaucoup plus convivial...

Des cours de chariots élévateurs ont été offerts dans notre entrepôt par l'école l'Impulsion en février et mars 2013 pour une troisième année consécutive.

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés lors des réunions régulières du conseil ainsi qu'à maintes reprises lors de comités d'étude portant sur divers sujets. Au cours de l'année 2013-2014, M. Gaétan Ennis a quitté ses fonctions de président du conseil d'administration et a été remplacé par Mme Josée Lemay. Au cours de cette même période, deux (2) nouveaux membres se sont greffés aux administrateurs, il s'agit de M. Gaétan Pomerleau et M. Karol Bédard.

Nous poursuivons toujours notre implication au niveau des conseils d'administration du Centre d'Intervention en Délinquance Sexuelle et de l'Institut Philippe Pinel. Également, nous participons à divers comités tels : comité de formation de l'Association des Services de Réhabilitation Sociale du Québec, comité de gouvernance et d'éthique de l'Institut Philippe Pinel et à la table de prestations de services de Laval, Laurentides et Lanaudière. Également, notre corporation est membre du mouvement québécois de la qualité depuis le printemps 2013 ainsi que de la Corporation de Développement Communautaire de Laval depuis novembre 2011

Tout comme les années précédentes, la formation du personnel et les rencontres de perfectionnement sont toujours au centre de nos préoccupations et ont été ciblées afin d'initier un mouvement dynamique au sein de la corporation. Voici les diverses formations et/ou événements de ressourcement qui ont été suivis entre juillet 2013 et juin 2014 :

Formation portant sur le témoignage à la cour (été 2013)
Santé et sécurité au travail (Novembre 2013)
Exercice en prévention incendie (Octobre 2013)
RCR (Octobre 2013)
Toxicomanie (Janvier 2014)
Surveillance électronique (Février 2014)
Suicide (Janvier 2014)
Excel (Janvier 2014)
La bonne gouvernance (Septembre 2014)

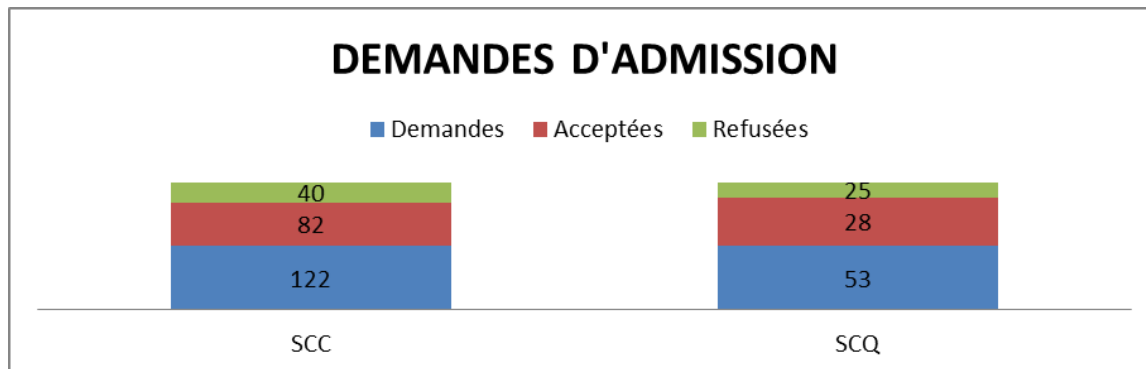
Nous avons accueilli cette année des stagiaires en provenance des diverses maisons d'enseignement collégial et universitaire.

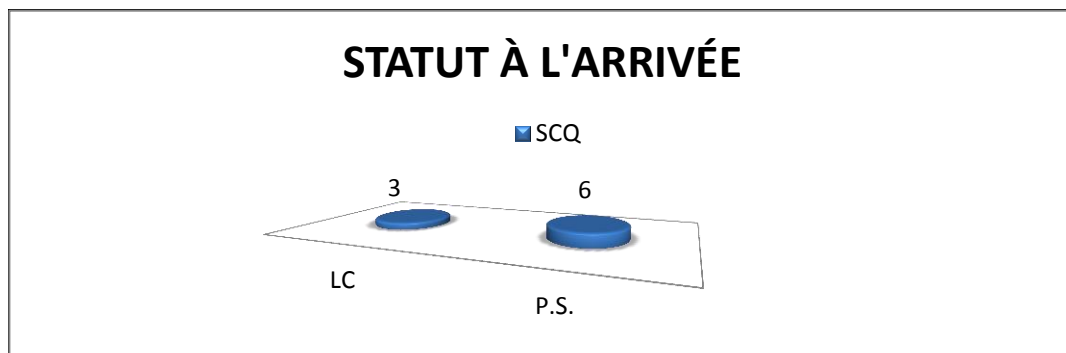
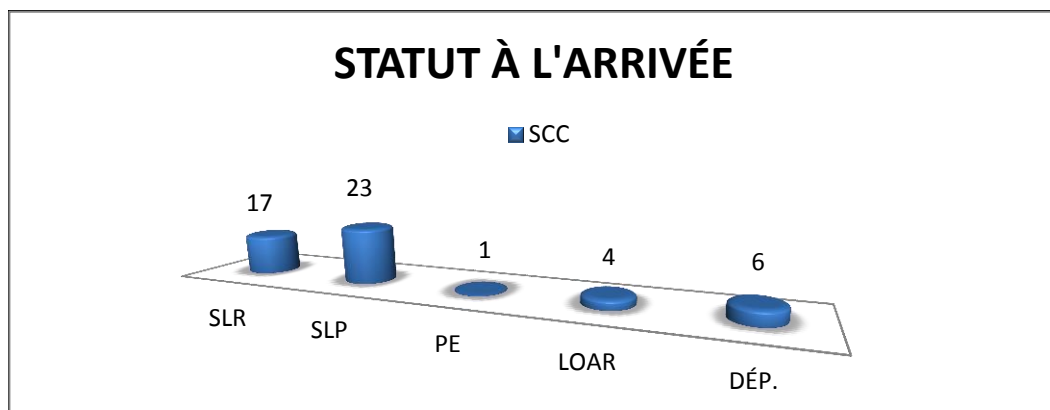
Encore cette année, nous avons accordé une attention particulière à l'organisation d'activités afin de créer une dynamique harmonieuse entre les divers participants. Ainsi, certaines activités ont été réalisées tels : une activité de golf (huitième édition), un souper des Fêtes, une activité de Noël. La clientèle y trouve également son compte par le biais d'activités psychoéducatives réparties tout au cours de l'année.

Profil de la clientèle (Hébergement)

La présente année financière peut encore une fois être qualifiée de remarquable en termes de taux d'occupation. Nous avons enregistré un taux record au niveau des SCQ avec une moyenne de 105%. Au SCC nous terminons l'année avec un taux de 97%, ce qui s'avère excellent tenant compte que nous avons augmenté notre contrat fédéral à 30 résidents au printemps 2013 et à 32 résidents au printemps 2014. Preuve est donc de constater que nous sommes encore une cible de choix pour les individus qui souhaitent entreprendre leur réinsertion sociale dans une ressource expérimentée, qui offre un programme dynamique et adapté à leurs différents besoins.

Les références en provenance des établissements ont été aussi nombreuses que par les années antérieures, et ce au niveau des deux paliers. Le nombre de clients admis au CRC est demeuré stable autant au fédéral qu'au provincial. La principale différence remarquée se situe au niveau des statuts de nos résidents à leur arrivée. Nous assistons à une significative augmentation de cas en semi-liberté projet. Cette situation était prévisible dans la mesure où la CLCC vote plus fréquemment cette forme de libération et surtout parce que nous ne sommes que deux ressources à accepter de travailler avec les individus se voyant octroyer ce type de libération. Nous sommes donc très sollicités et ne pouvons répondre à la demande actuelle faute de places. D'ailleurs, pour la première fois depuis plusieurs années, nous avons une liste d'attente de cas qui sont déjà votés par la CLCC et qui attendent au pénitencier qu'une place se libère.

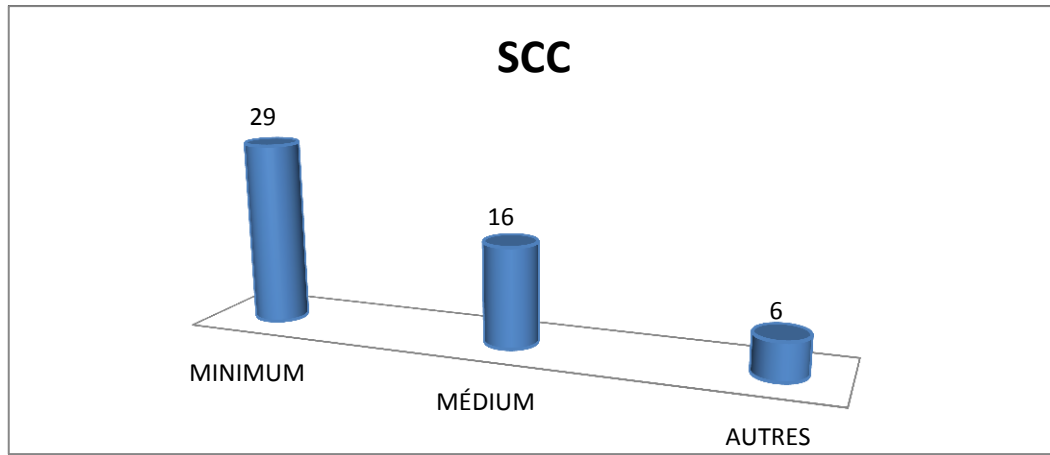




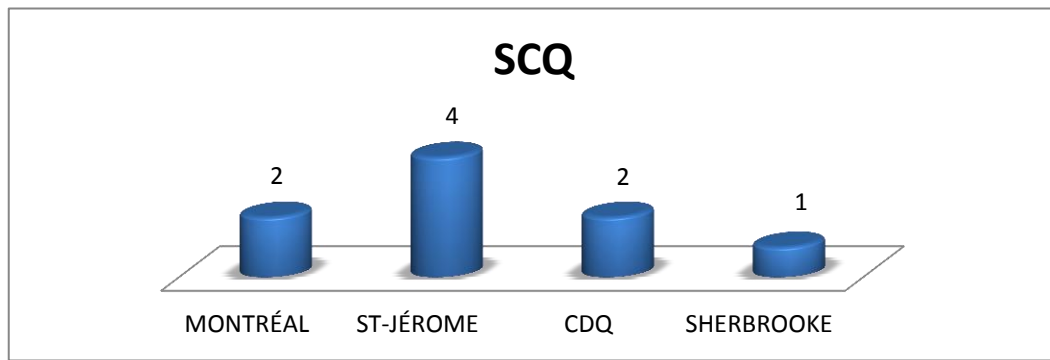
Les clients admis au CRC nous proviennent en majorité des pénitenciers à sécurité minimum même si on tend à en recevoir de plus en plus des institutions de niveaux sécuritaires médium. Au niveau des SCQ, St-Jérôme trône encore cette année en tête de liste, mais nous recevons encore des demandes de la majorité des prisons provinciales.

Nous croyons que la situation pourrait sensiblement changer au cours des prochaines années avec l'ouverture de l'établissement Leclerc à Laval. À terme, cet établissement accueillera quelque 775 détenus ce qui aura assurément un impact sur notre ressource.

Provenance SCC (51)



PROVENANCE SCQ (9)



Finalement, la grande majorité de nos clients ont terminé leur séjour sur une note positive. Nous avons procédé à 12 suspensions (SCC) comparativement à 16 l'an dernier.

Raisons fin de séjour	SCC	SCQ	Total
Réussite	26	5	= 31
Suspension	12	1	= 13
Liberté illégale	4	1	= 5
Transfert	4	1	= 5

Nous retrouvons ainsi une statistique plus près des moyennes antérieures. Il est évident que l'augmentation de notre contrat influe directement la possibilité de mettre fin prématurément au

séjour de certains clients. Cela ne veut pas dire pour autant que nous endossons sans questionnement le discours prétextant l'alourdissement de la clientèle.

Il y a toujours eu des clients plus difficiles et c'est à nous d'ajuster nos pratiques et d'offrir l'encadrement nécessaire afin de protéger la communauté le plus adéquatement possible. Ce que nous faisons avec rigueur en effectuant une analyse continue de la gestion du risque. À ce titre, la suspension d'un individu fait et fera toujours partie de l'une des nombreuses orientations à envisager afin de remplir notre mandat. Ce qu'il faut surtout retenir, c'est que la grande majorité des individus qualifiés de «lourds» ont des problèmes de santé mentale ou encore une problématique trop importante qui nécessite l'apport de ressources spécialisées. Ces individus ne viennent simplement pas à Carpe Diem.

Sondage

Depuis l'année 2009, nous demandons à chaque résident qui termine son séjour de remplir un sondage de satisfaction de la clientèle. Le tout est effectué sur une base volontaire et anonyme de manière à encourager la transparence du processus. Nous avons compilé les résultats au printemps dernier. Il faut savoir que les répondants devaient répondre à une trentaine de questions touchant l'ensemble des services offerts à Carpe Diem.

La très grande majorité des réponses obtenues démontrent que nos clients sont satisfaits et très satisfaits de nos services dans une proportion très élevée, et ce pour toutes les sphères d'activités mentionnées. En regroupant les différentes rubriques sous quatre thèmes plus généraux, nous obtenons les résultats suivants.

- Qualité des services reçus : 100% satisfait et très satisfait
- Support à la réinsertion sociale : 92% satisfait ou très satisfait
- Mon expérience à Carpe Diem : 94% satisfait ou très satisfait
- Ambiance générale à Carpe Diem : 95% satisfait ou très satisfait

Deux améliorations devraient être apportées selon nos anciens résidents. L'une concerne la qualité des chambres où 16% de nos clients estiment que l'on pourrait y investir. Notons quand même que 85% de nos clients se sont montrés satisfaits ou très satisfaits à la même question.

À noter également que nous avons procédé au changement de mobilier de toutes les chambres récemment, améliorant par le fait même la qualité et le confort des chambres. L'autre point concerne la diversité des lunchs offerts où 21% de nos clients croient que l'on devrait les bonifier. Le sondage ayant été effectué sur une période de cinq ans nous a quand même permis de nous ajuster au cours des derniers mois. La formule et le contenu des lunchs ont été améliorés récemment, espérons que la clientèle appréciera.

Dans l'ensemble nous ne pouvons qu'être très satisfaits des résultats enregistrés. Cela confirme en quelque sorte l'excellence de notre prestation de service. Nous prenons bonne note des points où nous devons apporter des correctifs afin de s'assurer de maintenir ce degré de satisfaction de notre clientèle.

Punaises

Comme mentionné précédemment, nous avons entrepris d'effectuer un virage anti-punaises de lit avant d'être confrontés au phénomène directement. Nous avons préféré agir en amont afin d'être mieux outillés le cas échéant. Ainsi, depuis le printemps dernier nous avons meublé chacune des chambres d'un lit en métal, de matelas, de tables et de contenants pour le linge anti-punaises. Cet exercice nous aura également permis de sensibiliser les résidents face à l'importance à accorder à ce problème et de demeurer responsables à cet effet. La réponse des résidents et la collaboration du personnel ont été grandement appréciées.

Gymnase

Après plusieurs mois de réflexion et après avoir envisagé différents scénarios, nous en sommes venus à la conclusion qu'il était préférable de doter le centre d'une aire d'entraînement. Ainsi, nous avons autorisé le réaménagement de l'abri du côté ouest du CRC. Ce sont les résidents qui ont effectué le travail, redressement des dalles de béton existantes, coffrages et étalements du nouveau béton. Le tout devrait être fonctionnel dans les prochaines semaines après l'ajout d'un mur afin de protéger les lieux par temps froid. Les résidents nous sont très reconnaissants et nul doute que ce nouveau local sera grandement utilisé et profitable. D'autant plus que nous avons près de 30% de nos clients en semi-liberté projets, des clients qui sont confinés au centre la majorité des soirs de la semaine.

Personnel

Deux conseillères cliniques nous ont quittés cette année. Cela nous a permis d'offrir un poste permanent à madame Kateri Tremblay, conseillère d'expérience qui a occupé différents postes dans l'organisation par le passé. Cela s'avère une acquisition de choix. Nous avons également embauché monsieur Antoine Gagnon à titre de conseiller clinique en l'absence de monsieur Normand Nantais présentement en congé maladie. Madame Élyse Veilleux-Durocher a été embauchée à titre d'intervenante de plancher en remplacement de madame Marilie Couture. Finalement, madame Mariette Fortin s'est vue confirmée dans son poste de cuisinière suite à la démission de madame Nicole St-Jean. Bien que nous regrettions les différents départs concernés, nous sommes fiers des différentes embauches effectuées.

Activités

Plusieurs activités ont été organisées cette année pour les résidents. Repas cabane à sucre, confection de sushis, journée Halloween, tournois de billard, soirée de quilles, pool de hockey et souper de Noël. Toutes les fois, la participation des résidents et du personnel est remarquable.

C'est donc avec une grande satisfaction que nous concluons la présente année financière. Nous avons atteint nos cibles en termes de taux d'occupation certes. Mais surtout nous avons su affronter une augmentation sensible du nombre de résidents en place tout en maintenant le même niveau d'excellence. De prime abord, le fait d'augmenter notre contrat de deux résidents supplémentaires ne semble pas effarant. En réalité, l'augmentation est de cinq résidents dans les derniers 18 mois. Conséquence, nous devons régulièrement accueillir 38 résidents, soit le maximum de lit, afin d'espérer atteindre nos objectifs. Impact, il est beaucoup plus difficile de maintenir un climat positif avec un aussi grand nombre de délinquants en place. Nous sommes le plus gros CRC accueillant une clientèle fédérale au Québec. Le défi est de taille, mais nous sommes confiants de pouvoir le relever considérant l'implication et le professionnalisme de nos employés et aussi grâce à la structure et au programme qui font de Carpe Diem un Centre prisé par la clientèle.

Programme de suivi communautaire

Suivi des opérations :

Le PSC en est maintenant dans sa huitième année d'existence. Au niveau des opérations, mentionnons que le PSC a été sujet à un certain mouvement de personnel tout au long de la dernière année. D'abord une agente de surveillance a démissionné en fin juin 2013, ensuite nous avons eu deux départs en congé de maternité, soit en octobre 2013 et en janvier 2014, de plus, à deux reprises des agentes de surveillance du PSC ont été affectées à des remplacements au poste de conseiller clinique au CRC, en raison de congé maladie prolongé d'un conseiller clinique et par la suite de la démission d'une conseillère. Il va de soi que cela a nécessité diverses démarches d'aménagement : rappel de deux employées mises à pied, embauche de deux autres agentes de surveillance, organisation du travail, aide des agents de surveillance en place en attendant l'arrivée des personnes remplaçantes, aménagement des charges de cas, etc. Toutefois cela n'a aucunement diminué la qualité des services envers la clientèle, tous les clients étant répondus et rencontrés selon les besoins et fréquences en vigueur.

Nous avons cependant constaté une certaine diminution du nombre de dossiers transférés par la DSPC Laval, ceci étant semble-t-il dû à une diminution circonstancielle du nombre de dossiers dans l'ensemble. Ainsi, nous avons obtenu une moyenne de 258.4 dossiers, soit 89.1% de notre contrat qui est de 290 dossiers. La baisse ayant été plus accentuée au cours des mois d'hiver, la tendance s'est remise peu à peu à la hausse depuis avril dernier. Il est certes souhaitable que cela continue d'évoluer dans le même sens afin que nous puissions atteindre de nouveau tout près de 100% de notre contrat, comme nous en avons l'habitude, et idéalement atteindre vraiment le 100%.

Moyenne annuelle du nombre de dossiers sur le contrat de 290

2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
268.04/290 = 92.5 %	284.34/290 = 98%	283.25/290 = 97.7%	273/290 = 94%	280/290 = 96.5%	258.4/290= 89.1%

Alors que depuis deux ans nous n'avons pas reçu d'étudiant(e) stagiaire au PSC, l'Université n'ayant personne à nous référer, une étudiante de l'École de Criminologie est venue effectuer une période d'observation, en mars dernier, en prévision du stage qu'elle effectuera au PSC de septembre 2014 à avril 2015.

Au niveau des suivis, le total des visites à domicile et/ou en communauté a été maintenu environ au même nombre, malgré les nombreux changements reliés au mouvement de personnel.

Tel que souligné chaque année, le nombre de dossiers qui cotent « Élevé » et « Très élevé », continue d'être supérieur au 9% annoncé lors de l'attribution des contrats. Alors que dans le rapport de l'an dernier, le nombre de ces dossiers représentait 30% de notre contrat, cette année, en date du 1^{er} août 2014, nous avons 107 de ces dossiers sur 243, ce qui représente 44% du total de nos dossiers. Toutefois, la surcharge de travail que cela aurait pu entraîner a été atténuée par le fait que la charge de cas de chaque agent a été un peu inférieure au standard de 56 dossiers pendant une partie de l'année. Par exemple, avec une charge de cas de 52 dossiers comprenant 24 bimensuels, cela équivaut alors à une charge de cas d'environ 76 dossiers.

Pour ce qui est des discussions de cas entre les agents de probation et les agents de surveillance communautaire, la même façon de faire se poursuit alors que les agents du PSC continuent de se rendre au bureau de probation pour effectuer les revues de charge de cas avec les agents de probation. Les discussions sont effectuées selon un calendrier régulier, bien que les agents de probation et de surveillance se parlent régulièrement au téléphone pour échanger diverses informations, de même qu'à chaque fois que survient une situation particulière.

Opérations, statistiques et profil de la clientèle:

- Pas de changement dans le fait qu'environ 30% des clients manquent leurs rendez-vous (soit qu'ils ne se présentent pas ou appellent pour le reporter) ; ils sont rappelés et cédulés de nouveau si rejoints, sinon, rédaction d'un rapport de manquement qui est acheminé à la cour. Cette moyenne s'avère être une constante qui se répète d'année en année.
- Délits : Vol, complot, fraude, recel, proxénétisme, enlèvement, extorsion, harcèlement, stupéfiants, incendie criminel, voies de fait, méfait, menaces, violence conjugale, agression sexuelle, *pornographie juvénile*, agression armée, *rage au volant*, conduite avec facultés affaiblies, etc.
- Parmi les clients, bon nombre ont une problématique de consommation d'intoxicants et/ou des problèmes de santé mentale, certains diagnostiqués d'autres non.
- Nous avons toujours accès au service ressource du CSSS de Laval, par l'entremise d'un infirmier spécialisé en santé mentale, afin de répondre aux préoccupations de nos professionnels si requis. Ce service est utilisé à quelques occasions.
- Certains de nos clients sont identifiés comme étant membres de gangs de rue, mais cela n'a pas causé de problème jusqu'à maintenant.

Relations Résidence Carpe Diem/SCQ :

- Les rapports ont continué d'être excellents entre la Résidence Carpe Diem (PSC) et les SCQ. Nous avons poursuivi la formule des rencontres tenues sur une base régulière entre la Directrice et la Chef d'équipe de la DSPC Laval, ainsi que le Coordonnateur du PSC et le Directeur des services professionnels de Carpe Diem, ceci s'avérant toujours bénéfique pour les deux parties et le bon fonctionnement de notre partenariat. Il va de soi que nous souhaitons que les bonnes relations se maintiennent de part et d'autre.
- Malgré les mouvements de personnel au PSC, les bons rapports ont continué entre et les agents de probation et les agents de surveillance du PSC.
- Le Coordonnateur du PSC continue de participer aux réunions de la « Table de prestation de services », regroupant les représentants des bureaux de probation de Laval, Laurentides, Lanaudière, le bureau du SCC Laval, ainsi que des Centres Résidentiels et Communautaires travaillant en partenariat avec les SCQ et le SCC dans ces trois régions. Il prend part aussi à certaines réunions de l'ASRSQ et est également membre du CA du CIDS de Laval. Il fait aussi partie du comité de formation de l'ASRSQ, et à ce propos nous vous citons une partie du texte que nous a fait parvenir David Henry, Coordonnateur aux programmes et communications pour l'ASRSQ :

« Je voulais partager avec vous en primeur les excellents résultats du programme de formation 2013-2014.

Cette année, le programme de formation a rejoint **264 personnes permettant d'offrir 1864 heures de formation**. Au total, l'équivalent de 32 journées de formation ont été offertes dans six villes différentes (Laval, Montréal, Québec, Rivière-du-Loup, Sherbrooke et Vallée-Jonction).

L'année dernière, 14 journées de formation avaient été offertes dans trois villes différentes pour rejoindre 116 personnes. Après avoir connu une baisse significative en 2012-2013, l'année 2013-2014 constitue donc un record en termes de nombre de personnes formées et du nombre de journées de formation.

Je vous remercie énormément pour votre implication dans ce comité qui est un des comités majeurs de l'association, notre rôle pour offrir une formation continue de qualité est essentiel à la santé d'un réseau communautaire fort et en constante progression dans nos interventions professionnelles. »

Statistiques PSC

Moyenne annuelle du nombre de dossiers sur le contrat de 290

2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
268.04/290 = 92.5 %	284.34/290 = 98%	283.25/290 = 97.7%	273/290 = 94%	280/290 = 96.5%	258.4/290= 89.1%

Nombre de rencontres/client réussies et/ou manquées

2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
2340 réussies	2633 réussies	2610 réussies	2736 réussies	2902 réussies	2873 réussies
930 manquées	1148 manquées	1191 manquées	1288 manquées	1436 manquées	1279 manquées

Nombre de personnes desservies par année

2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
284 dossiers au 1 ^{er} juillet + 221 nouveaux dossiers reçus dans l'année =	268 dossiers au 1 ^{er} juillet + 226 nouveaux dossiers reçus dans l'année =	294 dossiers au 1 ^{er} juillet + 203 nouveaux dossiers reçus dans l'année =	272 dossiers au 1 ^{er} juillet + 234 nouveaux dossiers reçus dans l'année =	282 dossiers au 1 ^{er} juillet + 234 nouveaux dossiers reçus dans l'année =	277 dossiers Au 1 ^{er} juillet + 208 nouveaux dossiers reçus dans l'année =
505 personnes	494 personnes	497 personnes	506 personnes	516 personnes	485 personnes

Conclusion

La Résidence Carpe Diem a connu une année d'ajustement et de consolidation nous permettant de mieux se positionner face à du développement éventuel. Tout comme l'année dernière, notre défi est maintenant de développer et de maintenir une offre de services et d'activités pertinente, attrayante, diversifiée et de qualité, qui soit adaptée aux besoins de nos clientèles tout en étant en concordance avec notre mission, notre vision et nos valeurs.

Annexe 1

Organigramme

