



Rapport annuel des activités
2015-2016

LA RÉSIDENCE



**CARPE
DIEM**

INC.

www.crcccarpediem.ca

Mot de la présidente

L'année 2015-2016 est marquée par l'ouverture du Centre Multiservices au printemps 2016. Je tiens à souligner la rigueur avec laquelle le directeur général, Sylvain Touchette, a mené ce dossier. Avant d'accueillir les premiers résidents plusieurs étapes ont été nécessaires; convenir des balises du projet avec les partenaires, réfléchir à l'offre de services professionnels, suivre le vaste chantier de construction, faire face aux différents imprévus incontournables et maintenir les activités courantes de Carpe Diem.

Ce défi, il ne l'a pas relevé seul, soulignons d'abord l'apport de messieurs Louis Fortin et Guy Lamontagne qui ont été des acteurs importants dans de multiples facettes, Hélène Boudreault qui a veillé au respect des différents échéanciers et enfin Kateri Tremblay qui a accepté de relever un nouveau défi professionnel en tant que gestionnaire de ce nouveau centre. Merci et bravo à toutes les personnes qui ont contribué de près et de loin à ce projet.

L'année 2016 est aussi marquée par l'obtention des normes de conformité du service correctionnel du Canada et des services correctionnels du Québec.

Un dernier coup de chapeau est pour tous les intervenants et le personnel du service alimentaire dévoués qui font en sorte que la résidence Carpe Diem est un milieu de vie stimulant, sécuritaire et offre toutes les opportunités à la clientèle pour accéder à une réinsertion sociale de qualité.

Merci à vous tous de votre contribution.

Josée lemay
Présidente du CA
La Résidence Carpe Diem Inc.

Rapport annuel des activités 2015-2016

Le rapport annuel des activités témoigne des principaux faits saillants rencontrés entre juillet 2015 et juin 2016 et de la contribution de tout et chacun dans l'atteinte de nos objectifs.

Implantation du Centre Multiservices

Le dossier principal de cette année est l'implantation du Centre Multiservices. Comme nous l'avions dit l'an dernier, le Centre Multiservices offre de l'hébergement à une clientèle relevant des SCQ (9 places) ainsi qu'à une clientèle relevant du SCC (3 places santé mentale et 6 places en appartements supervisés). L'achat de l'immeuble en 2011 avait comme objectif de développer le potentiel que représentait cet investissement (rapatriement du suivi communautaire, déménagement de l'administration, disponibilité d'espace de location et développement de projet pour rentabiliser l'entrepôt). Ainsi, le Centre multiservices a ouvert ses portes le 10 mai dernier après avoir franchi plusieurs étapes que voici :

- La réfection du toit était un incontournable considérant les infiltrations d'eau des dernières années. À cet effet, l'organisation a décidée d'isoler et de prévenir les infiltrations d'eau avant la construction de l'hébergement. La solution qui a été envisagée a été d'isoler par-dessus le toit (afin de régler les problèmes de condensation) et d'y apposer une membrane 3 épaisseurs garanties 20, qui recouvre l'ensemble du toit. Avec ce procédé on isole l'ensemble de l'immeuble et on recouvre également la toiture au complet en une seule opération.
- Les délais administratifs prennent une place de première importance dans la séquence des travaux autant pour la réfection du toit que pour la construction de l'hébergement: Les principales étapes que nous avons rencontrées sont les suivantes :
 - Confection et dépôt de plans (architecte, ingénieur et designer)
 - Demande et octroi de permis (Dans le cadre du projet de réaménagement intérieur de notre bâtiment existant, nous avons dû faire une demande de dérogation mineure au comité exécutif de la ville de Laval concernant la configuration de nos cases de stationnement et de notre aménagement paysager en regard de notre nouvelle utilisation pour fin de bureaux, d'entrepôt et d'hébergement)
 - Soumissions budgétaire
 - Démarche de financement
 - Début des travaux
 - Démarches auprès de Services Correctionnels (SCQ et SCC) et rencontre de conformité, TPSGC (VOD, ADR et TI), service de prévention des incendies, ...
 - Opérationnalisation du Centre Multiservices au niveau de la téléphonie, branchement internet, caméra de surveillance, programme informatisé clients,

système d'alarme, ameublement, formation du personnel, chemin de clés et accès divers,....

- L'an prochain, nous poursuivrons ce dossier en s'attardant davantage à l'impact organisationnel découlant du Centre Multiservices (la fusion du PSC et du CMS, la modification de l'organigramme, la formation, ...)

Dépistage de la tuberculose

L'automne dernier (octobre 2015), un résident fréquentant la Résidence Carpe Diem a reçu un diagnostic de tuberculose pulmonaire. Ainsi, la Direction de santé publique (DSP) du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS de Laval) a procédé à des tests de dépistage de la tuberculose (TCT) pour l'ensemble des résidents et membre du personnel œuvrant au Centre Résidentiel Communautaire (845 Lippmann). Cette mesure a été prise en regard de la maladie qui est assujetti à une déclaration obligatoire.

Normes de conformité

Une visite de conformité de notre nouvelle ressource a eu lieu le 27 avril 2016. À noter que tous les 5 ans, le Service Correctionnel du Canada et les Services Correctionnels du Québec procèdent conjointement à l'accréditation des centres résidentiels communautaires et des centres d'Hébergement communautaires. L'objectif de l'évaluation de la conformité est de recevoir une attestation de conformité confirmant que nous respectons les normes en vigueur.

Comme à chaque visite de conformité, l'exercice de mise à jour est très exigeant et a demandé beaucoup de travail afin de présenter un document de qualité qui représente nos façons de faire et le contexte du Centre Multiservices. Le résultat est très satisfaisant et répond aux exigences.

Divers

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 tel : le comité de financement, le comité du 25^{ième} anniversaire de Carpe Diem, le comité d'évaluation du DG, ainsi que certaines rencontres de mise à jour et/ou d'ajustement.

Nous poursuivons toujours notre implication au niveau du conseil d'administration du Centre d'Intervention en Délinquance Sexuelle (Guy Lamontagne est le président du conseil d'administration). Nous participons également au comité de formation de l'Association des Services de Réhabilitation Sociale du Québec, 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. Par ailleurs, pour la deuxième fois, une collecte de sang a été organisée en mai dernier par un membre du personnel (Francis Pépin) afin de

sensibiliser la population au don de sang, mais également à l'implication de la corporation sur le territoire Lavallois.

Une démarche conjointe avec Phoenix Métal (nos voisins du 845 Lippmann) a été complétée afin de clarifier un flou légal concernant notre drain pluvial, lequel est situé sous une servitude de passage. Il a été convenu afin de clarifier les responsabilités des parties de se prévaloir, par acte notarié, d'une servitude d'usage laquelle bonifie et s'ajoute à la servitude de passage déjà existante.

La formation du personnel et les rencontres de perfectionnement sont toujours au centre de nos préoccupations et une attention particulière leurs est accordées. Voici les diverses formations et/ou événements de ressourcement qui ont été suivis entre juillet 2015 et juin 2016 :

- Régie des Rentes de Québec
- Congrès de criminologie
- Salon des ressources 2015
- RCR
- Formation en santé mentale
- Formation TPSGC
- Porte-parole média

Finalement, certains dossiers ont été complétés et d'autres ont eu un impact sur notre organisation :

- Le renouvellement de la convention collective
- L'organisme enfant du monde a pris la décision de ne pas renouveler son bail
- Revue et mise à jour des règlements généraux
- Adoption d'un nouvel organigramme
- Confection d'une nouvelle brochure promotionnelle
- Réalisation d'une vidéo promotionnelle
- Tournoi de golf (10^{ième} édition)

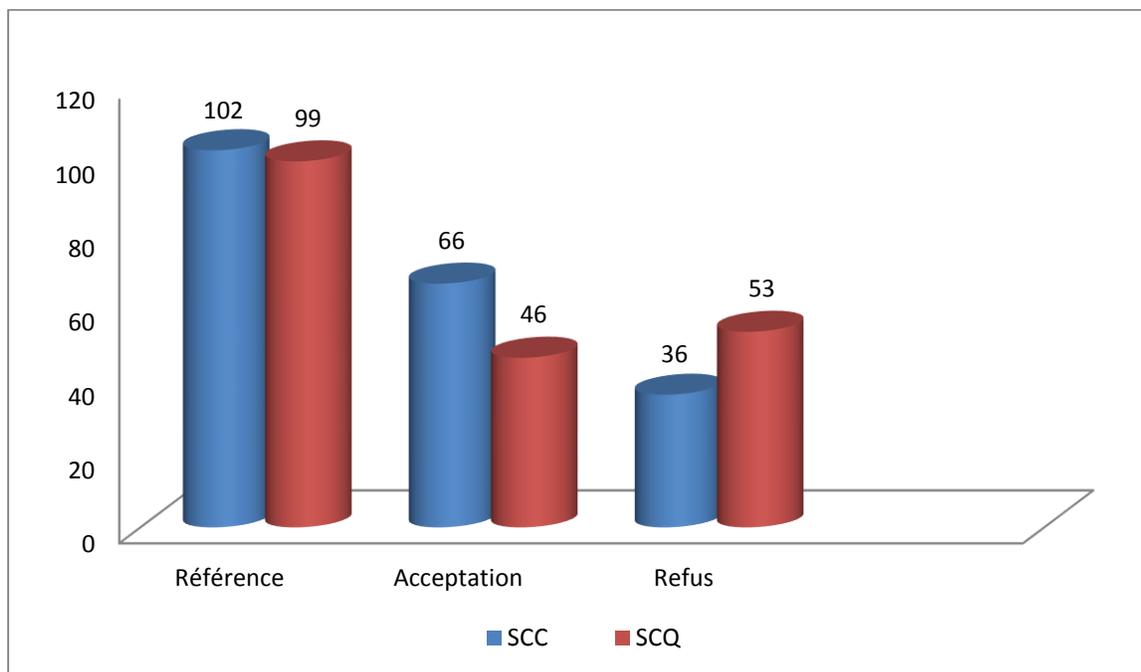
Bref, l'année 2015-2016 est été très mouvementée et a su nous tenir actif physiquement et mentalement. Finalement, nos diverses réalisations ont été rendues possibles grâce aux membres du personnel, aux membres du CA et à nos référents (SCC et SCQ) par leur disponibilité et leur esprit de collaboration, et évidemment grâce à notre clientèle.

Hébergement

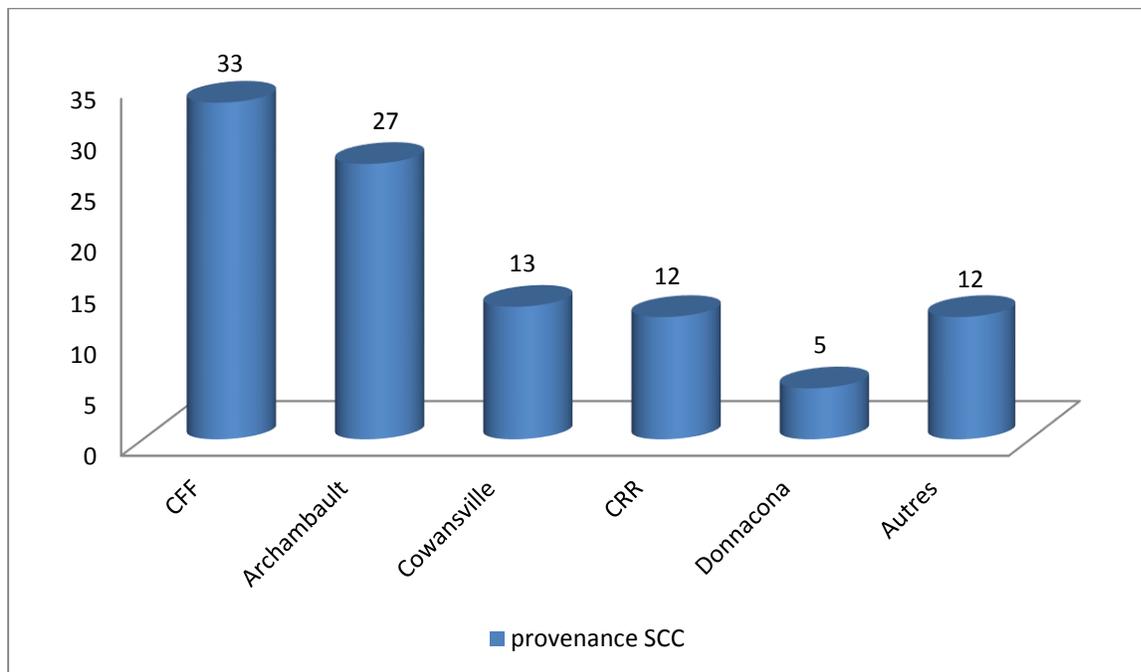
D'entrée de jeu, on peut affirmer que l'année financière 2015-2016 s'avère une réussite à plusieurs niveaux. En terme de taux d'occupation, comme les années précédentes, nous avons atteint notre objectif qui était d'accueillir le plus de résident possible en fonction de nos capacités. Il faut comprendre que l'année qui se termine en était une de transition et qu'il a fallu jongler avec des paramètres et des contextes qui ne sont normalement pas présent. La mise en chantier du Centre Multiservices nous a obligés à gérer différemment les admissions au CRC engendrant des ajustements, principalement en fin d'année financière, de manière à prévoir l'ouverture de notre nouveau Centre. C'est pourquoi nous avons privilégié l'acceptation de plus de clients provinciaux au printemps dernier afin de commencer la nouvelle année en avril avec une moyenne qui se rapprocherait de notre nouveau contrat de 9 clients. Nous avons donc été contraints de réduire nos acceptations fédérales le temps de quelques semaines. Malgré cela, nous avons terminé la présente année avec un taux de 103% au fédéral ce qui s'avère excellent dans le contexte décrit ci-haut. Au niveau des SCQ, nous terminons avec une moyenne de 94% ce qui, selon nous, s'avère tout aussi impressionnant (À noter que les taux d'occupation sont calculés en fonction de l'année fiscale des services correctionnels). Il faut savoir qu'il peut être difficile de gérer un contrat de 3 résidents car la majorité des intervenants carcéraux se disent que la résidence est toujours à pleine capacité et qu'il ne sert à rien de nous référer des clients. Cette situation devrait se résorber avec notre nouveau contrat.

Cette année nous avons reçu 102 demandes d'évaluation au fédéral, ce qui se situe encore dans la moyenne des dernières années. Nous avons accepté 66 d'entre elles contre 36 refus.

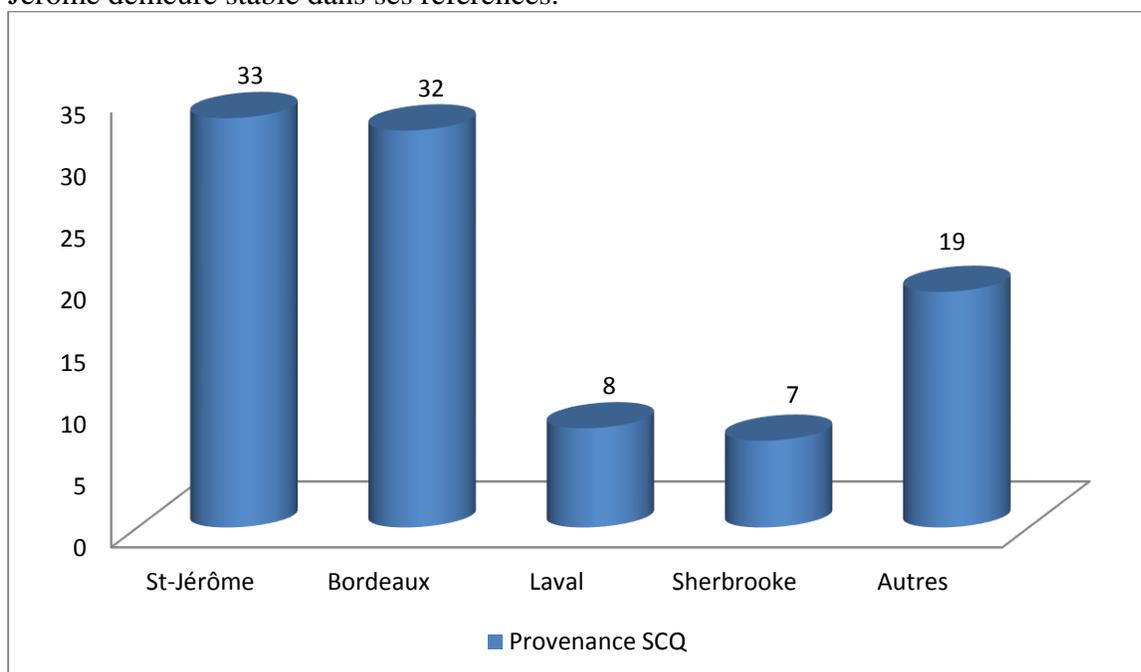
Au provincial, nous avons eu 99 demandes d'admissions, soit 11 de plus que l'année dernière. Cela s'explique par notre souci d'accueillir plus de résidents à compter du mois de mars. Nous en avons accepté 46 et refusé 53. Cette tendance s'explique par le fait que souvent nous devons refuser les individus par manque de place.



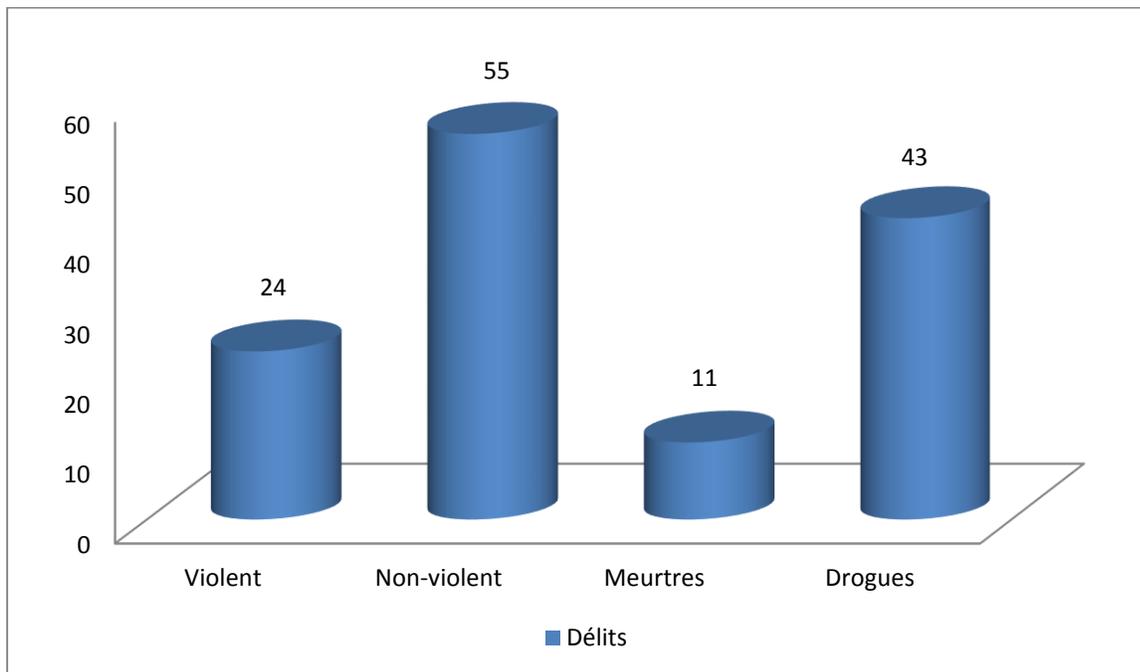
Concernant la provenance des demandes d'admissions de nos clients fédéraux, à l'instar des autres années, la grande majorité nous provient des établissements CFF, Archambault, Cowansville et CRR.



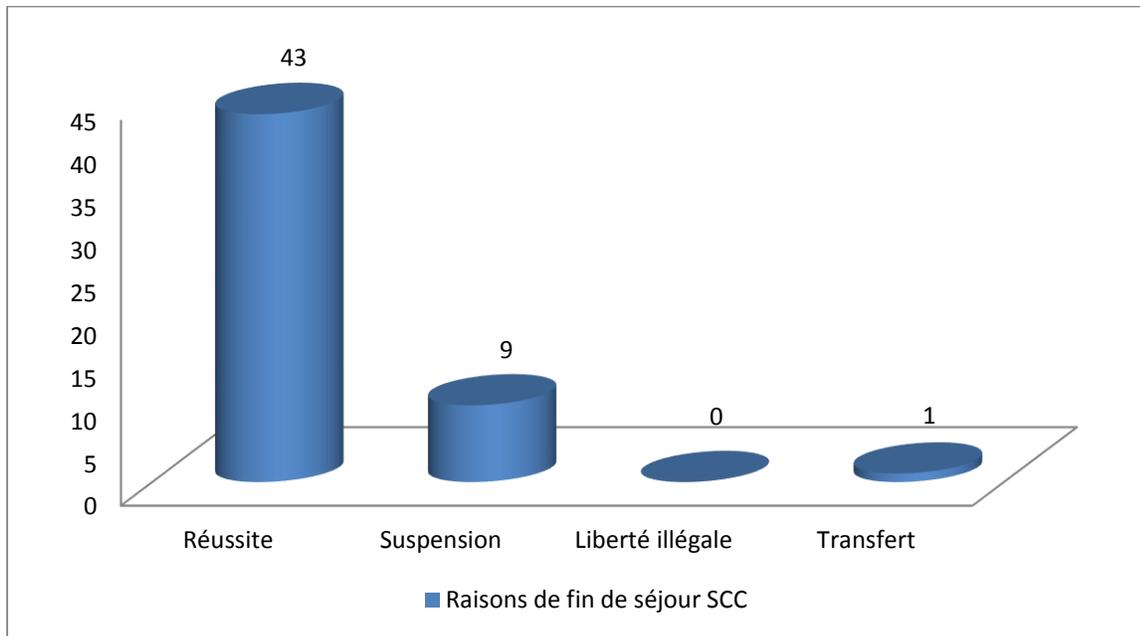
Les demandes d'évaluation provinciale nous proviennent principalement des centres de détention St-Jérôme, Montréal, Laval et Sherbrooke. On constate cette année une forte augmentation des demandes en provenance du Centre de détention de Montréal comparativement à l'an dernier. St-Jérôme demeure stable dans ses références.



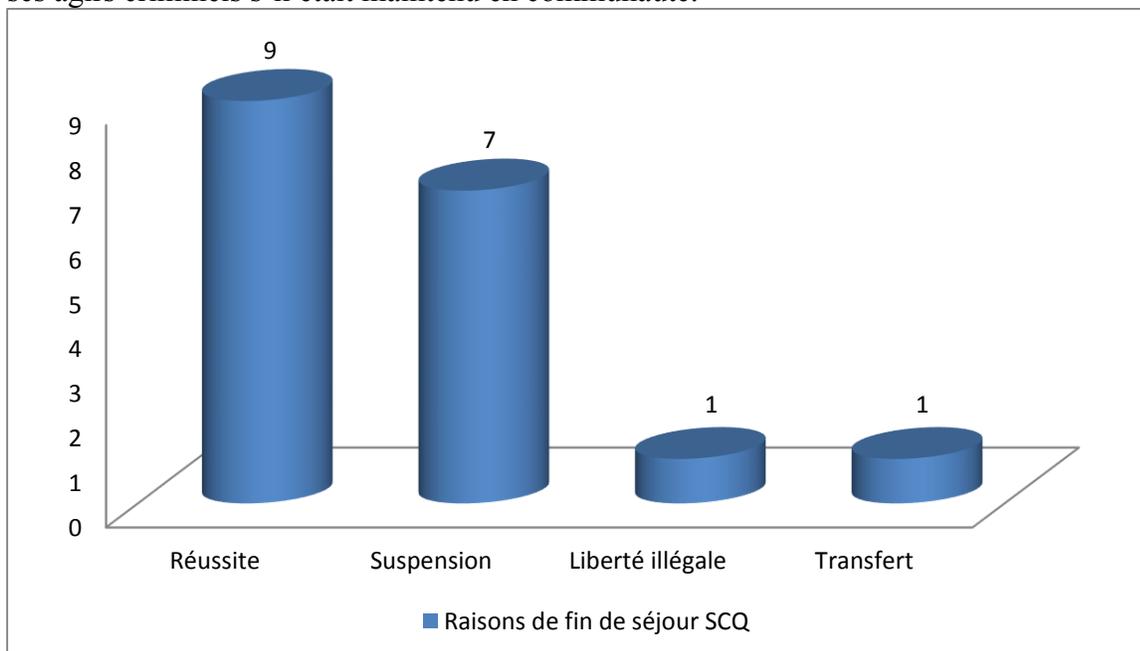
Cette année, nous avons accueillis 86 nouveaux résidents. C'est une augmentation significative par rapport à l'année dernière où 60 arrivées avaient été comptabilisées. Cela s'explique par le fait que nous avons eu un départ massif de résident entre février et avril 2016. Heureusement nous n'avons éprouvé aucune difficulté à remplacer les places ainsi libérées. Concernant les délits pour lesquels ces nouveaux résidents ont été sentencié, on remarque une augmentation des délits reliés aux stupéfiants pour une troisième année consécutive. Autre statistique importante, on dénote également une augmentation des cas d'homicide, ce qui s'avère en quelque sorte un retour à ce que nous étions habitués par le passé.



Au SCC, 53 résidents ont terminé leur séjour au courant de la présente année. Dans une très grande proportion ils ont quitté avec une réussite. Nous avons enregistré une suspension de moins et n'avons eu aucune liberté illégale, fait quand même remarquable.



Au SCQ, nous avons eu 18 fins de séjour. La majorité a quitté avec une réussite mais nous avons tout de même enregistré une augmentation très significative de suspension. Cela s'explique en partie par l'augmentation du nombre de client qui ont séjourné au CRC contrairement aux années précédente. Il faut également interpréter cette statistique dans un contexte de protection de la société. Parfois on privilégie la suspension si nous doutons que l'individu pourrait retourner dans ses agirs criminels s'il était maintenu en communauté.



Rénovations

Nous avons fait installer un plafond suspendu dans la salle de douche de nos résidents. Il y a maintenant une température constante et le taux d'humidité est mieux contrôlé avec l'ajout de deux ventilateurs.

Nous avons rénové une dizaine de chambre en y installant des séparateurs en gypse comme au Centre Multiservices.

Ces travaux ont tous été réalisés par nos résidents via du bénévolat ou des travaux compensatoire. C'est vraiment très apprécié.

Mémoire de maîtrise

Comme mentionné dans le rapport d'activités de l'an dernier, une étudiante en service social avait effectué une dizaine d'entrevues avec des résidents du CRC pour le bénéfice de son mémoire de maîtrise. Madame Sigouin a terminé son projet et nous a remis les conclusions de ses recherches. Le mémoire sera sous peu disponible sur notre site web et transmis aussi à l'ASRSQ pour consultation.

Activités

Encore cette année, plusieurs activités ont été organisées pour nos résidents. Party de Noël, Halloween, épiluchette de blé d'inde, souper communautaire, cabane à sucre, pool de hockey, quilles, cinéma, golf, astronomie etc.

Personnel

Contrairement aux dernières années, il y a eu plusieurs changements de personnel au courant des derniers mois. Le départ de Kateri Tremblay pour le Centre Multiservices, la démission d'Antoine Gagnon comme conseiller clinique, le départ temporaire en maladie de deux employées ont fait en sorte que nous avons été dans l'obligation de faire preuve de débrouillardise dans l'accomplissement de notre tâche. Les employés en place ont très bien réagi et ont tous mis la main à la pâte. Nous avons également embauché une animatrice, bachelière en sexologie, Charlie Plouffe. Elle aura à la fois un mandat de développement d'ateliers et d'activités pour notre clientèle mais effectuera également des suivis cliniques. C'est un bel ajout à notre équipe et nul doute que nos résidents en sortiront gagnant.

Conclusion hébergement

Considérant que la dernière année en était une de transition, nous sommes particulièrement fier des résultats obtenus. Nous avons réussi à maintenir nos standards de qualité et à atteindre nos objectifs corporatifs. De nouveaux défis se présentent à nous et c'est avec enthousiasme que nous sommes disposés à les relever.

Programme de suivi communautaire

Suivi des opérations :

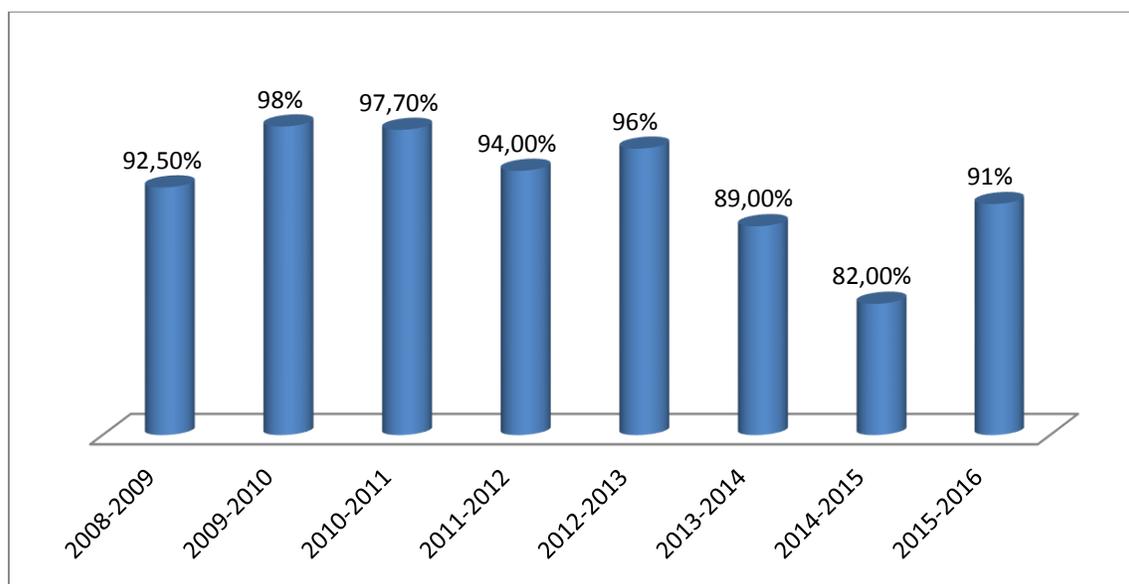
Le PSC aura dix ans d'existence en décembre prochain. Au plan des opérations, nous avons vu le retour au travail de deux agentes de surveillance permanentes qui étaient en congé parental, l'équipe a donc été stable pour une bonne partie de l'année, jusqu'à un nouveau départ en congé de maternité en mai dernier. Une agente de surveillance est donc actuellement sur un poste de remplacement.

L'an dernier, nous avons dû subir une révision à la baisse de notre contrat, étant donné la diminution de référence de dossiers qui nous étaient transférés de la DSPC. Mais à compter de juin 2015, nous étions encouragés de voir que la référence n'avait cessé d'aller en augmentant tout au long des mois. Toutefois, en mars dernier, à notre grande surprise, nous avons été confrontés à une nouvelle diminution du nombre de dossiers à notre contrat, lequel a alors passé de 275 à 265 dossiers. Ainsi, nous avons actuellement la charge d'un plus grand nombre de dossiers que le nombre à notre contrat (+ou- 270).

L'avènement majeur dans les opérations du PSC cette année a consisté en la fusion du programme de suivi communautaire avec les opérations du nouveau Centre Multiservices, notre nouvelle maison de transition en partenariat avec le Service Correctionnel du Canada et les Services Correctionnels Québécois, laquelle se situe dans la partie arrière du même immeuble que le PSC. À cet effet, les agents de surveillance du PSC ont donc maintenant aussi le rôle de conseiller clinique au CMS (Centre Multiservices). Cela a nécessité une restructuration, entraînant toute une réorganisation au niveau des tâches, des horaires ainsi que de la nature du travail. Étant donné que ce changement est récent et s'est effectué peu avant la fin de la présente année financière, c'est dans le rapport d'activité de la prochaine année qu'une description plus en détails viendra couvrir la mise en place de ce nouveau service, ainsi que tout ce que cela a comporté.

Moyenne annuelle du nombre de dossiers sur le contrat

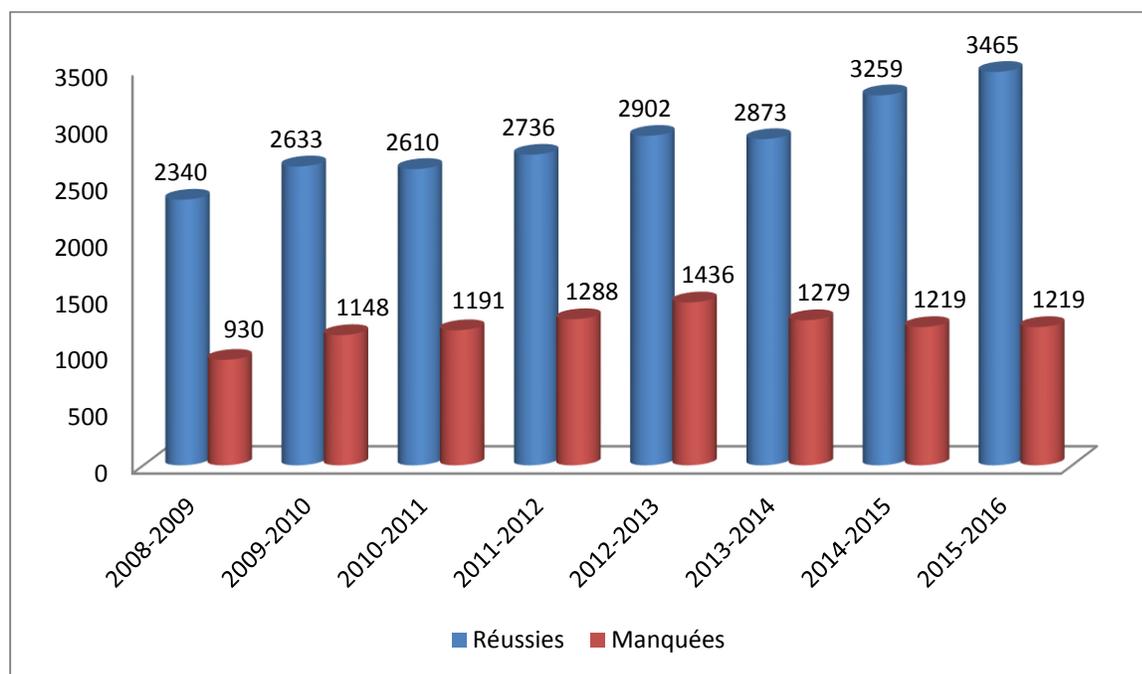
(À noter que la moyenne annuelle est calculée en fonction de l'année fiscale des SCQ)



Tel que mentionné chaque année, il importe de souligner qu'encore cette 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 l'an dernier, le nombre de ces dossiers était rendu à représenter 44% de notre contrat ; cette année, la moyenne a atteint plus de 52%, ce qui se traduit par le fait que pour une charge de cas de 56 clients, le nombre de rencontres par mois est autour de 85 au lieu de 56. Concernant les rencontres, nous savons que ce ne sont pas tous les clients qui viennent à leurs rendez-vous, mais c'est souvent davantage de travail de faire les procédures pour ceux qui ne se présentent pas, ce qui se finit souvent par un rapport de manquement.

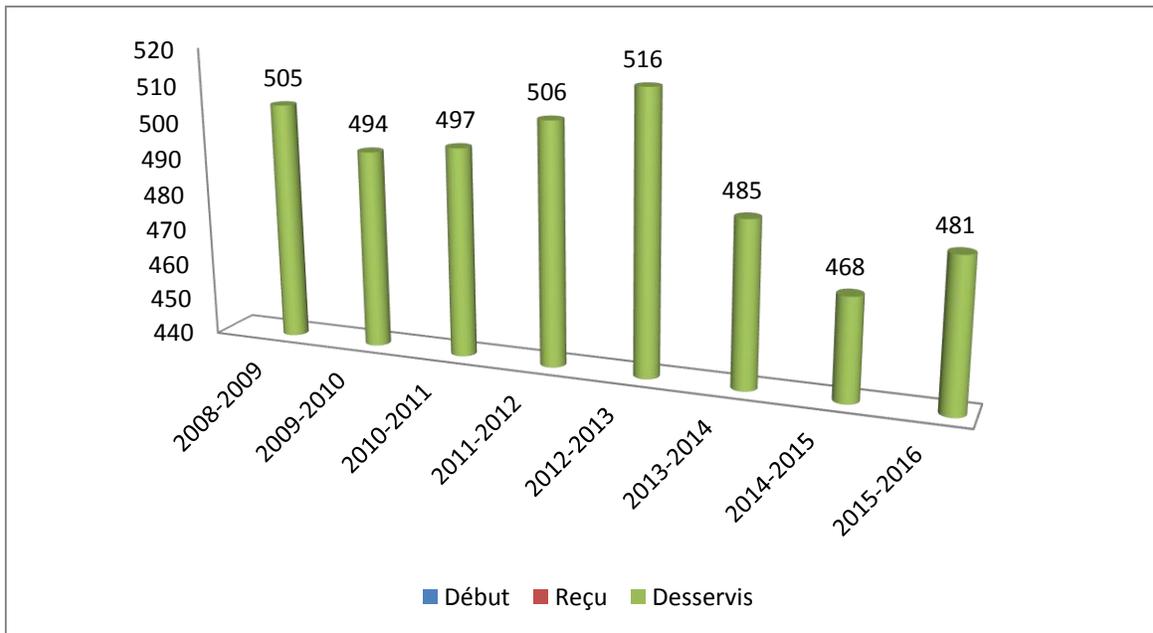
Tout comme l'année dernière, nous observons encore aussi le fait que même si nous avons moins de dossiers que lors des années précédentes, le nombre de rencontres continue d'aller en augmentant, cette dernière année étant d'ailleurs celle où les agents du PSC ont effectué le plus de rencontres depuis l'ouverture du PSC. Ceci ne peut être dû qu'au nombre sans cesse grandissant de dossiers qui cotent « élevé » ou « très élevé », comparativement aux années précédentes.

Nombre de rencontres/client réussies et/ou manquées



Au niveau des suivis, les agents continuent de procurer une gamme diversifiée de services à la clientèle (ex : accompagnement lors de l'inscription pour HLM, besoins de recherches et de références variées, banques alimentaires, etc.) et d'effectuer des visites à domicile et/ou en communauté.

Nombre de personnes desservies par année



Tel qu'au cours de certaines années précédentes, nous avons reçu une étudiante en stage au PSC, en provenance de l'École de Criminologie de l'Université de Montréal. Et cela se poursuit de nouveau pour la prochaine année, puisqu'une autre étudiante a effectué son stage d'observation en mars dernier, en vue de faire son stage pour l'année 2016-2017.

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:

- Chaque année, habituellement plus de 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. Comme l'an dernier, cette année présente toutefois encore une certaine amélioration au niveau du nombre de rencontres réussies vs celles manquées.
- 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, voies de fait dues à la 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 du CSSS de Laval, pour diverses informations en santé mentale, afin de répondre aux préoccupations de nos professionnels si requis. Mais de plus en plus les agents du PSC suivent des formations en santé mentale et connaissent mieux les rouages du réseau des services et ressources mis en place pour la clientèle aux prises avec une problématique de santé mentale.
- Certains de nos clients sont identifiés comme étant membres de gangs de rue, sans que cela n'ait causé de problème jusqu'à maintenant. Un programme est toujours en place, en lien avec La Table de Gangs de Rue de Laval, visant à aider les jeunes à risque d'adhérer ou voulant se sortir d'un gang de rue. Un de nos clients a participé à ce programme, mais sans grands résultats dans ce cas-ci, étant donné la faible motivation et le peu d'implication du sujet.

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. Avec l'avènement du CMS s'est aussi ajoutée la responsable clinique du CMS. Ces réunions s'avèrent toujours bénéfiques 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.
- Les bons rapports ont également continué d'être maintenus entre et les agents de probation et les agents de surveillance du PSC.
- La responsable clinique du CMS s'est aussi jointe au Coordonnateur du PSC et au Directeur des services professionnels de Carpe Diem, pour 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 Communautaires travaillant en partenariat avec les SCQ et le SCC dans ces trois régions.