

RAPPORT ANNUEL

2021-2022

CASA

PRÉVENTION
ET TRAITEMENT
DES DÉPENDANCES



4965, rue Lionel-Groulx
Saint-Augustin-de-Desmaures
(Québec) G3A 1V3

 418.871.8380

Table des matières

Message de la présidente du conseil d'administration et du directeur général.....	1
1. PRÉSENTATION DU CENTRE CASA	3
1.1 Mission.....	3
1.2 Vision	3
1.3 Valeurs	3
1.4 Programmes et services.....	4
1.5 Organigramme (provisoire)	5
1.6 Plan d'organisation	6
1.7 Répartition des effectifs.....	6
1.8 Comités de la direction générale	7
2. ACTIVITÉS CLINIQUES – PROGRAMMES ET SERVICES.....	9
2.1 Traitement et accompagnement avec hébergement.....	9
2.2 Traitement et accompagnement en externe.....	13
2.3 Prévention.....	15
2.4 Plaintes et satisfaction de la clientèle.....	15
2.5 Engagement communautaire	16
3. GOUVERNANCE.....	17
3.1 Engagement qualité	17
3.2 Membres du conseil d'administration.....	17
3.3 Comités relevant du conseil d'administration.....	17
3.4 Projet d'agrandissement et de rénovation.....	19
3.5 Situation financière.....	20
3.6 Éthique et déontologie des administrateurs	21
4. FONDATION DU CENTRE CASA	22
4.1 Mot du président du conseil d'administration de la Fondation du Centre CASA.....	22
4.2 Mission de la Fondation du Centre CASA	23
4.3 Membres du conseil d'administration de la Fondation du Centre CASA	23
Annexe I.....	24
Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration	24
Engagement au respect du code d'éthique du Centre CASA	33

Message de la présidente du conseil d'administration et du directeur général

L'année 2021-2022 fait déjà partie de notre histoire commune et elle aura été l'année de grands défis et de grands accomplissements.

De grands défis d'abord parce qu'elle s'inscrira dans nos mémoires comme la poursuite de la pandémie de COVID-19, avec tout ce qu'elle représente de difficultés au quotidien pour les personnes en attente de nos services et pour l'ensemble de nos intervenants. Tout au long de l'année, les différentes restrictions sanitaires ont limité notre capacité d'accueil malgré la mise en place de mesures et le respect rigoureux de celles-ci.

Mais aussi, l'année des grands accomplissements. Nous avons enfin réalisé deux volets majeurs de notre projet de rénovation et d'agrandissement dont, notamment, l'ajout de huit chambres et d'espaces communs, ce qui nous permet de déployer notre offre de service dans son entièreté en plus d'optimiser le bien-être et la sécurité des personnes en hébergement. La réfection des cuisines est la prochaine et dernière étape de notre plan de travaux internes.

Comme prévu à la Planification stratégique 2019-2022, l'offre de service en traitement des dépendances a été révisée à la lumière des pratiques probantes. Des changements significatifs ont été apportés aux approches d'intervention préconisée ainsi qu'à plusieurs programmes offerts. Les ponts se construisent entre nos expériences du passé et les meilleures opportunités pour l'avenir.

Pour la clientèle en uniforme plus spécifiquement, une subvention de 370 000 \$ nous a été allouée par Anciens Combattants Canada afin de développer un programme de traitement d'une dépendance en concomitance d'un trouble de stress opérationnel (TSO). Nous sommes également fiers de la réalisation d'une vidéo pour les vétérans aux prises avec une dépendance.

Des rencontres hebdomadaires, en visioconférence, ont été offertes aux personnes proches aidantes. Cette formule a permis de rejoindre des personnes en région qui n'auraient pu y participer autrement.

Tout ce travail et ces efforts rendent possible la réussite des actions au cœur de notre mission. De plus, il est certain que la poursuite des efforts consacrés à l'amélioration des conditions de travail de notre personnel, des salaires plus compétitifs ainsi que la disponibilité d'une assurance collective faciliteront au mieux l'attraction et la rétention de nos précieuses ressources humaines.

Grâce à ses expertises, son engagement et son accessibilité, le Centre CASA est reconnu pour la qualité de ses services et est en attente de la confirmation du renouvellement de la certification par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN), suite à l'audit de novembre 2021.

Tout comme l'an passé, le taux de satisfaction exprimé par les personnes hébergées est très élevé. Nous en sommes particulièrement fiers.

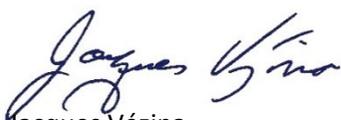
Nous ne saurions terminer sans souligner l'apport significatif et bénévole des membres du conseil d'administration dont les compétences diversifiées et la présence responsable sont dignes de mention. Par leur engagement, ils sont une source de vigilance et de grande créativité.

Il est important aussi de mentionner la contribution et le soutien constant des membres du conseil d'administration de la Fondation du Centre CASA, du ministère de la Santé et des Services sociaux, du CIUSSSCN, des autres ministères et organismes gouvernementaux, ainsi que l'appui essentiel de tous nos précieux partenaires et donateurs qui participent pleinement à la réalisation de notre mission. Soyez-en remerciés !

Finalement, nous souhaitons vivement que tous ceux et celles qui reçoivent nos services puissent compter sur notre aide encore longtemps. Les besoins sont criants et les défis à relever toujours imposants.

Il nous fait donc plaisir de déposer et de rendre public le rapport annuel du Centre CASA en invitant le grand public à prendre connaissance de notre offre de service, des solutions que nous proposons et du partenariat qui est à la base de notre engagement.

Nous vous remercions et vous adressons notre reconnaissance la plus sincère.



Jacques Vézina
Directeur général



Michèle Tourigny
Présidente du conseil d'administration

1. PRÉSENTATION DU CENTRE CASA

1.1 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 aux personnes adultes, à leur entourage ainsi qu'à l'ensemble de la communauté.

1.2 Vision

S'inscrire comme un leader reconnu dans la communauté pour la prévention et le traitement des dépendances, accueillant et accompagnant les personnes aux prises avec une dépendance et leurs proches afin de raviver l'espoir, la confiance et le courage de pouvoir agir sur leur vie. Notre approche personnalisée a fait ses preuves.

1.3 Valeurs

L'adhésion aux valeurs organisationnelles est essentielle à la réalisation de la mission et à l'actualisation de la vision du Centre CASA. Les quatre valeurs qui guident au quotidien les membres du Conseil d'administration (CA) 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 repose sur 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 ainsi que sa capacité de se prendre en main et de pouvoir agir sur son avenir.
- **Créativité**
Le Centre CASA innove, fait preuve d'audace et est constamment à la recherche de pratiques cliniques novatrices pour aider ses clients.
- **Engagement**
Le Centre CASA met tout en œuvre pour offrir des services de qualité et son engagement se concrétise par la détermination du personnel à s'investir dans la relation d'aide avec la clientèle.

1.4 Programmes et services

1.4.1 Traitement et accompagnement avec hébergement

- Programme de traitement d'une dépendance à l'alcool ou aux drogues
- Programme de traitement d'une dépendance aux jeux de hasard et d'argent
- Programme de traitement d'une cyberdépendance
 - Thérapie avec hébergement de 28 jours
 - Parcours adapté pour chaque forme de dépendance
 - Parcours spécifique pour les personnes portant ou ayant porté l'uniforme
 - Parcours spécifique pour les vétéranes
 - Parcours spécifique pour les jeunes adultes de 18-29 ans
 - Suivi post-thérapie (en externe)
- Programme de traitement d'une dépendance en concomitance d'un trouble de stress opérationnel (TSO) pour les personnes portant ou ayant porté l'uniforme
 - Thérapie avec hébergement de 6 à 8 semaines
 - Parcours spécifique pour les vétéranes
 - Parcours spécifique pour les 18-29 ans
- Autres services d'accompagnement avec hébergement
 - Séjour de ressourcement
 - Session de consolidation des acquis de 2 jours
 - Séjour d'appoint, avant ou après une thérapie en hébergement
 - Séjour de répit pour les militaires et anciens combattants
 - Services de transition
- Services complémentaires
 - Acupuncture
 - Kinésiologie
 - Massothérapie
 - Yoga

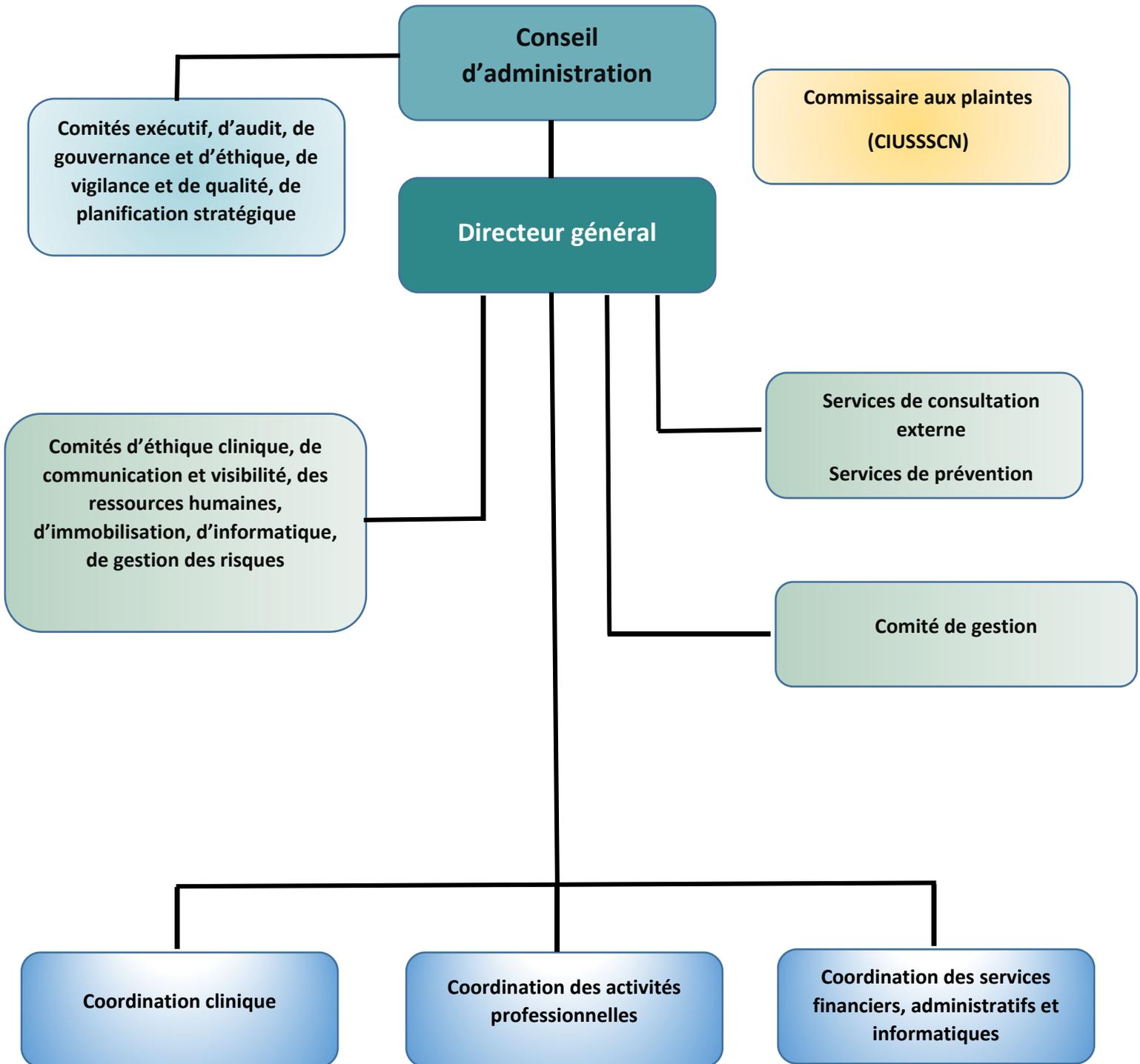
1.4.2 Traitement et accompagnement en externe

- Services de consultation externe
- Services d'écoute téléphonique
- Autres services d'accompagnement des personnes à risque ou aux prises avec une dépendance
 - Groupe de soutien au rétablissement
 - Ateliers visant la réduction des méfaits de la consommation de cannabis chez les jeunes adultes
- Autres services d'accompagnement des membres de l'entourage
 - Ateliers hebdomadaires d'information et de soutien
 - Groupes de soutien, dont un groupe de parents

1.4.3 Prévention

- Service Éduc-Jeu et cyberdépendance
- Activités de prévention à l'intention de l'ensemble de la communauté ou de groupes vulnérables, dont les jeunes adultes de 18-29 ans

1.5 Organigramme (provisoire)



1.6 Plan d'organisation

Le plan d'organisation est élaboré pour bien répondre aux objectifs du plan stratégique 2019 -2022 et aux nombreux besoins en lien avec cette gouvernance. La liste qui suit présente les différentes fonctions administratives et leur titulaire au 31 mars 2022.

- Monsieur Jacques Vézina, directeur général
- Monsieur Marc-Antoine Guérin, coordonnateur clinique
- Monsieur Donald Émond, coordonnateur aux services financiers, administratifs et informatiques
- Monsieur Maxime Verreault, coordonnateur aux activités professionnelles
- Monsieur Marcel Jean, responsable des admissions et des services de prévention, agent de planification, de programmation et de recherche
- Madame Martine Beaulieu, agente de planification, de programmation et de recherche et responsable des services de transition
- Monsieur Éric Damin, responsable des services alimentaires
- Madame Annie Labbé, responsable des services santé
- Madame Ginette Doucet, responsable du Programme de traitement d'une dépendance en concomitance d'un TSO pour les personnes portant ou ayant porté l'uniforme
- Madame Aurélie Gravel, responsable des programmes jeux et cyberdépendance
- Madame Mylène Barbeau, responsable des services de consultation externe

1.7 Répartition des effectifs

Le personnel comprend des intervenants qui possèdent un baccalauréat ou une maîtrise en service social, en psychoéducation, en orientation et counseling, en psychologie, en art-thérapie, en acupuncture, en kinésiologie ou une technique en soins infirmiers, en relation d'aide, en massothérapie et autres disciplines complémentaires. Plusieurs sont membres d'un ordre professionnel.

Le personnel de soutien est constitué, notamment, de cuisiniers, de préposés à l'entretien ménager, à l'entretien général et du personnel administratif.

L'appui des bénévoles dans les différentes activités du Centre demeure important et significatif.

Répartition des effectifs par fonction et statut au 31 mars 2022						
	Temps complet permanent	Temps partiel permanent	Temps partiel occasionnel	Contractuel	Autre	Total employé/fonction
Intervenants psychosociaux	8	1	0	2	0	11
Éducateurs	6	5	8	0	0	19
Personnel administratif et de soutien	2	2	1	0	0	5
Personnel d'encadrement	3	1	0	0	0	4
Agents à la planification, à la programmation et à la recherche	2	0	0	0	0	2
Cuisiniers	2	0	0	0	0	2
Personnel infirmier	2	0	0	0	0	2
Pair aidant		1				1
Autres professionnelles (massothérapeute, acupuncteur, kinésiologue)	0	0	0	5	0	5
Bénévoles	0	0	0	0	27	27
Total employés/statut	25	10	9	7	27	78

1.8 Comités de la direction générale

1.8.1 Comité de gestion

Ce comité-conseil est composé des coordonnateurs et des agents à la planification, à la programmation et à la recherche. Il élabore et assure la mise en place des politiques et des procédures reliées à son mandat et collabore à la gestion des opérations au quotidien. Il appuie le directeur général dans l'exercice de ses fonctions d'administrateur et de gestionnaire.

Fait saillant

Le comité s'est réuni à 9 reprises dans l'année.

1.8.2 Comité d'éthique clinique

Ce comité consultatif et interdisciplinaire collabore à la réalisation de la mission du Centre. C'est un lieu de réflexion et de recommandations sur les problèmes éthiques soulevés par le non-respect du cadre thérapeutique par un client.

Fait saillant

- Le comité ne s'est pas réuni cette année. Par contre, il a été consulté à deux reprises.

1.8.3 Comité informatique

Le Comité informatique maintient à jour le parc informatique et s'assure que le Centre CASA ait accès au matériel nécessaire pour accomplir son travail, ainsi que la formation pour l'appropriation des outils et des logiciels utilisés.

Faits saillants

- Planification de l'implantation de la clinique sans papier (CTRL)
- Mise en place du volet Admission
- Réflexion amorcée sur la sécurité informationnelle

1.8.4 Comité communication et visibilité

Ce comité demeure à l'affût de toute information pertinente en lien avec la mission du Centre CASA, en plus d'optimiser le recours aux nouveaux médias de communication. Il travaille à accroître la notoriété du Centre tant auprès de ses partenaires que de la population.

Faits saillants

- Participation à des entrevues et à des articles dans les médias
- Facebook, site Web, etc.

1.8.5 Comité sur les immobilisations

Ce comité est responsable d'approuver les plans et les projets immobiliers, en cohérence avec le plan stratégique du Centre CASA. Il s'assure de la saine gestion des projets immobiliers, depuis la définition des besoins jusqu'à l'évaluation de la satisfaction des personnes hébergées et du personnel. C'est un comité qui a été très actif cette année.

Faits saillants

- Suivi des rénovations et des travaux d'agrandissement du bâtiment
- Participation aux réunions de chantier

1.8.6 Comité des ressources humaines

Ce comité s'assure du respect des politiques relatives à la gestion des ressources humaines. Il collabore à la mise en place d'un plan de main-d'œuvre et assiste l'équipe de direction dans la recherche de nouvelles stratégies de mobilisation et de reconnaissance des membres du personnel.

Faits saillants

- Plusieurs rencontres de travail
- Amélioration notable des échelles salariales
- Mise en place de l'assurance collective
- Mise en place du plan de main-d'œuvre élaboré en fonction des besoins liés à l'augmentation de la clientèle

2. ACTIVITÉS CLINIQUES – PROGRAMMES ET SERVICES

De nouveau cette année, la pandémie a eu un impact majeur sur les activités cliniques. Nous avons maintenu en place des mesures afin que les personnes hébergées et les membres du personnel jouissent d'un milieu sécuritaire. Bien que nous ayons dû composer avec l'arrêt des admissions au mois d'août pour des travaux de désamiantage et une diminution du taux d'occupation en février pour contrôler une éclosion de COVID-19, nous avons accueilli en moyenne 22,7 clients par jour, comparativement à 22 l'an passé.

Le travail s'est poursuivi pour assurer progressivement l'implantation de l'approche de réduction des méfaits. Une formation a été donnée au personnel clinique et nous sommes rendus à l'étape d'ajuster le contenu des ateliers en fonction de cette approche. De plus, un travail majeur a été fait pour déposer une demande de subvention à Anciens Combattants Canada afin de nous aider à la mise en place du nouveau Programme de traitement d'une dépendance en concomitance d'un TSO pour les personnes portant ou ayant porté l'uniforme. C'est avec une immense fierté que nous avons reçu une subvention de 370 000 \$, pour trois ans. Nous avons également amorcé un travail clinique pour définir le contenu du parcours pour les jeunes adultes de 18-29 ans. L'équipe est constituée et en formation. Deux ateliers ont été élaborés et seront présentés en 2022-2023. Enfin, soulignons la réalisation d'une capsule vidéo s'adressant aux vétérans afin de présenter notre offre de service spécifique pour cette clientèle.

En 2021-2022, les quatre ententes que nous avons avec le CIUSSSCN se sont poursuivies :

- Service d'hébergement et traitements intensifs aux joueurs pathologiques
- Soutien aux proches des joueurs
- Ateliers Éduc-Jeu et cyberdépendance
- Service Transition

Ces reconductions témoignent de la confiance et de la qualité des services offerts par le Centre CASA par notre principal partenaire.

2.1 Traitement et accompagnement avec hébergement

Nombre de participants par programme et services : 556

Programmes et services	Programmes hébergement 28 jours	Programme concomitance	Services de transition	Séjour de ressourcement	Séjour de répit	Session de consolidation des acquis	Total
Nombre de clients	302	1	149	69	16	19	556

Le Centre CASA a accueilli en tout 556 personnes dans l'un ou l'autre de ses programmes et services avec hébergement, ce qui représente une légère baisse par rapport à l'année précédente où nous avons reçu 589 personnes. Il faut cependant rappeler que le Centre a dû, à deux reprises, arrêter ou diminuer exceptionnellement les admissions : deux semaines à l'été pour des travaux de désamiantage et deux autres semaines à l'hiver en raison d'une éclosion de COVID-19.

De façon plus spécifique, en comparant les deux années, nous observons toutefois une hausse de personnes venues en thérapie pour les programmes réguliers et le programme concomitance.

Programmes hébergement 28 jours : 302 personnes

Programme concomitance dépendance/TSO : 1 personne

2021-2022	303 personnes
2020-2021	288 personnes

2.1.1 Programmes de traitement d'une dépendance à l'alcool, aux drogues, aux jeux de hasard et d'argent, à la cyberdépendance (hébergement 28 jours) : 302 clients

Répartition par dépendance

Programme de traitement d'une dépendance à l'alcool ou aux drogues	254
Programme de traitement d'une dépendance aux jeux de hasard et d'argent	34
Programme de traitement d'une cyberdépendance	14
TOTAL	302

La participation au Programme de traitement d'une dépendance à l'alcool ou aux drogues est demeurée sensiblement la même pour cette année, soit 254 personnes cette année comparativement à 258 l'an passé. Il y a cependant une augmentation notable du nombre de participants au Programme de traitement d'une dépendance aux jeux de hasard et d'argent qui est passé de 23 à 34 clients, soit une augmentation de 48 %. Pour le Programme de traitement d'une cyberdépendance, le nombre de participants a doublé, passant de 7 à 14 clients.

Soixante-deux (62) personnes ont suivi le parcours spécifique pour les personnes portant ou ayant porté l'uniforme, ce qui représente une augmentation de 40 % par rapport à l'année précédente où nous avons accueilli 44 personnes.

2.1.2 Programme de traitement d'une dépendance en concomitance d'un TSO pour les personnes portant ou ayant porté l'uniforme : 1 client

Rappelons que le Programme de traitement d'une dépendance en concomitance d'un TSO pour les personnes portant ou ayant porté l'uniforme n'était pas offert pour une deuxième année consécutive en raison de la pandémie de COVID-19. Cependant, une personne a tout de même été accueillie dans ce programme.

2.1.3 *Autres services d'accompagnement avec hébergement*

- **Séjour de ressourcement**

Le nombre de personnes ayant effectué un séjour de ressourcement a augmenté de 21 %, passant de 57 en 2020-2021 à 69 cette année. Certains clients ont révélé se sentir plus vulnérables vis-à-vis d'une rechute pendant la pandémie. Le fait de venir au Centre leur a apporté le soutien nécessaire.

- **Session de consolidation des acquis**

Nous avons pu offrir de nouveau cette année trois sessions de consolidation des acquis, 19 personnes y ont participé comparativement à six l'an dernier.

- **Séjour d'appoint**

Cette année, nous avons offert un nouveau séjour : le séjour d'appoint pour les personnes qui, au moment de commencer leur thérapie, ont besoin d'un temps de repos ou d'adaptation avant de participer aux activités. Le séjour d'appoint peut aussi être utilisé à la fin de la thérapie pour permettre au client de terminer des démarches pour son retour à la maison. Trente-sept (37) participants aux programmes réguliers en ont bénéficié pour une moyenne de séjour de deux jours.

- **Séjour de répit**

Nous offrons un service d'hébergement d'urgence aux membres des Forces armées canadiennes et aux anciens combattants pour leur permettre de se retirer temporairement de leur milieu de vie. Une équipe multidisciplinaire expérimentée les accompagne rapidement, voire la journée même. Favorisant la stabilisation physique et psychologique, l'encadrement offert dans un endroit sécuritaire vise à prévenir la rechute et permet de poursuivre la démarche de rétablissement. Nous avons accueilli 16 personnes en 2021-2022.

- **Services de Transition**

Ce service permet à des personnes dont la situation médicale est stabilisée de quitter les urgences du CHU de Québec. Nous les accueillons au Centre CASA avant de les orienter vers les services les plus appropriés. Nous répondons ainsi à un enjeu majeur en ce qui a trait à la trajectoire de services en dépendance, soit la rapidité et la continuité de la prise en charge des personnes qui ont besoin d'aide. En 2021-2022, 149 personnes ont bénéficié de ces services.

2.1.4 Services complémentaires

<ul style="list-style-type: none">• Acupuncture : 675 traitements• Massothérapie : 230 traitements	<ul style="list-style-type: none">• Yoga : une séance aux deux semaines, pour tous les participants aux programmes de traitement d'une dépendance• Kinésiologie : deux séances par semaine
---	---

2.1.5 Portrait de la clientèle hébergée

- **Répartition selon le sexe**

Hommes	71 %
Femmes	29 %

Cette répartition hommes/femmes est identique à celle de l'an passé.

- **Âge moyen** : 41,1 ans

L'âge moyen a augmenté d'un peu plus de trois ans, ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport à 2021-2022.

- **Provenance géographique de la clientèle**

Capitale-Nationale	47 %
Autres régions	53 %

La répartition de la provenance géographique de la clientèle est assez surprenante, car elle révèle un renversement de la situation antérieure.

En effet, dans le passé 60 % de la clientèle provenait de la Capitale-Nationale comparativement à 47 % cette année. Il est possible que la fermeture de plusieurs centres en région ait favorisé ce changement.

Il sera intéressant de suivre cette donnée au cours des prochaines années pour voir s'il s'agit d'une exception ou d'une nouvelle tendance.

- **Clientèle portant ou ayant porté l'uniforme : 97**

Parcours spécifique - programmes réguliers	59
Parcours vétéranes	3
Séjour de répit	16
Séjour de ressourcement	18
Programme concomitance	1

En 2021-2022, nous avons admis 97 personnes portant ou ayant porté l'uniforme dans l'un ou l'autre de nos programmes et services. Il s'agit d'une augmentation de 39 % par rapport à l'an passé où nous avons accueilli 72 militaires ou anciens combattants.

Le parcours spécifique pour les vétéranes s'est mis en place progressivement.

2.2 Traitement et accompagnement en externe

2.2.1 Services de consultation externe

Les services d'accompagnement individuel en externe ont été maintenus pendant la pandémie, parfois en visioconférence, parfois en présentiel. Cent quatre-vingt-quatorze (194) personnes ont bénéficié de ces services, pour un total de 1 467 rencontres. Ces services sont offerts principalement aux personnes aux prises avec une dépendance, mais sont également ouverts aux membres de leur entourage.

Nombre de clients	Nombre de rencontres
194	1467

2.2.2 Services d'écoute téléphonique

Suite à l'expérience d'écoute téléphonique que nous avons offert pendant la pandémie, il a été décidé de mettre en place une procédure systématisant une relance téléphonique auprès des personnes en attente de leur admission. Les personnes disent sentir ce suivi comme encadrant et sécurisant. De notre côté, nous observons qu'un sentiment de confiance se développe plus rapidement lors de leur arrivée au Centre.

2.2.3 *Autres services d'accompagnement des personnes à risque ou aux prises avec une dépendance*

- **Groupe de soutien au rétablissement**

La pandémie nous a obligés à maintenir les rencontres en visioconférence, ce qui répond moins aux besoins des personnes à qui s'adresse cette activité. Environ 12 rencontres ont eu lieu et cinq à huit personnes y participaient, alors que normalement il y a des rencontres toutes les semaines et il peut y avoir jusqu'à 50 participants. L'activité devrait reprendre d'ici peu.

- **Ateliers visant la réduction des méfaits de la consommation de cannabis chez les jeunes adultes**

Une session de six rencontres de deux heures a été présentée au Centre Le Phénix de la commission scolaire des Découvreurs. Cinq étudiants y étaient inscrits.

2.2.4 *Autres services d'accompagnement de groupe des membres de l'entourage*

En 2021-2022, nous avons augmenté et diversifié notre offre de service aux membres de l'entourage. Deux groupes de soutien se sont ajoutés ; un premier pour les conjointes et un deuxième pour les parents. Les rencontres se tenaient en virtuel. Cette façon de faire a permis d'accompagner des personnes qui n'auraient pu être rejointes autrement. C'est un des éléments positifs découlant de la pandémie.

Tenant compte de l'intérêt exprimé par les participants, nous allons poursuivre ces activités avec les mêmes modalités pour la prochaine année.

Accompagnement de groupe			
	Nombre de cohortes	Nombre de clients	Nombre de rencontres
Groupe de soutien aux parents	4	25	42 Durée : 2 h
Groupe de soutien aux conjointes	2	10	24 Durée : 2 h
Ateliers hebdomadaires d'information et de soutien	En continu	87	52 Durée : 1,5 h

Pour ce qui est des ateliers hebdomadaires d'information et de soutien, ils ont été offerts en continu chaque semaine en virtuel, c'est 87 personnes qui y ont participé.

2.3 Prévention

Service Éduc-Jeu et cyberdépendance

Le volet prévention aux jeux de hasard et d'argent et à la cyberdépendance regroupe différentes activités qui sont principalement offertes dans les organismes communautaires et les établissements d'enseignement. Il s'agit de conférences, de rencontres de groupe, de kiosques d'information grand public, d'ateliers ou simplement un temps d'échange avec les personnes présentes. Le nombre d'activités peut varier d'un organisme à l'autre. Pour certains, il n'y aura qu'une rencontre annuelle, alors que pour d'autres la fréquence des activités sera plus élevée.

En 2021-2022, en raison du contexte de pandémie, nous avons dû suspendre les activités pendant quelques mois. De plus, souvent nous avons été incapables de rejoindre certains organismes, ceux-ci étant fermés. Malgré tout, nous sommes particulièrement satisfaits d'avoir rencontré 44 organismes ou établissements d'enseignement. Plus de 2807 personnes ont été rejointes par l'une ou l'autre des 103 activités ayant été offertes.

Parmi les organismes et établissements d'enseignement visités, plusieurs prennent part de façon récurrente au programme Éduc-Jeu, et ce, depuis de nombreuses années. D'autres ont reçu nos services pour la première fois grâce au démarchage que nous avons effectué tout au long de l'année.

De plus le programme Éduc-Jeu est maintenant annoncé sur les réseaux sociaux. Une centaine de personnes suit et réagit de façon régulière à nos publications sur la page Éduc-Jeu. Nous souhaitons ainsi rejoindre de nouveaux organismes communautaires.

2.4 Plaintes et satisfaction de la clientèle

Aucune plainte n'a été déposée au cours de l'année 2021-2022.

En ce qui concerne l'appréciation des services, chaque personne hébergée est rencontrée individuellement par un membre de la direction au moment de son départ et est invitée à remplir le formulaire d'évaluation « Appréciation des services » (*voir tableau à la page suivante*).

De plus, le directeur général, accompagné d'un intervenant, rencontre les personnes hébergées une fois par 28 jours afin d'échanger sur les points forts du séjour au Centre et les points à améliorer. Ces rencontres, d'une durée d'une heure, sont l'occasion d'établir un dialogue entre la direction et les clients. Les points forts qui reviennent le plus souvent concernent notamment la compétence et le professionnalisme des intervenants, la qualité des repas, la diversité des services ainsi que les améliorations apportées aux installations.

De façon épisodique, nous avons reçu certaines critiques concernant les travaux. Par contre, dès la fin de ces derniers, on nous a exprimé une grande satisfaction vis-à-vis des rénovations effectuées. L'amélioration des espaces de vie communs est, notamment, ressortie comme un point fort.

En ce qui a trait aux points à améliorer, il a été mentionné d'être attentif à la cohérence dans l'application de certains règlements de milieu de vie.

	Très satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
Appréciation globale	78 %	21 %	1 %	0 %	0 %
Accueil	73 %	21 %	5 %	1 %	0 %
Évaluation personnalisée	75 %	24 %	1 %	0 %	0 %
Respect de vos droits	77 %	20 %	2 %	1 %	1 %
Services reçus	80 %	19 %	1 %	0 %	0 %
Intervenants jour/soir/nuit	75 %	21 %	3 %	1 %	0 %
Coordonnateur et direction	73 %	22 %	4 %	0 %	0 %
Atteinte des objectifs	72 %	26 %	1 %	0 %	0 %
Préparation du retour	69 %	27 %	4 %	0 %	0 %
Repas	81 %	17 %	1 %	1 %	0 %
Lieux	56 %	32 %	9 %	1 %	0 %
Installation et locaux	42 %	46 %	12 %	0 %	0 %
Ambiance	58 %	34 %	8 %	0 %	0 %
Totaux	70 %	25 %	4 %	0,3 %	0,1 %

99 % des personnes hébergées qui ont répondu à la fiche d'appréciation des services se sont dites satisfaites ou très satisfaites de leur séjour au Centre CASA.

En conclusion, c'est avec une grande fierté que nous présentons les résultats de l'appréciation des services en 2021-2022. Nous avons maintenu un taux de satisfaction élevé malgré le contexte de la pandémie et les travaux de construction des nouveaux locaux.

2.5 Engagement communautaire

De nouveau cette année, la COVID-19 nous a obligés à suspendre l'accueil des fraternités Alcooliques anonymes (AA), Gamblers anonymes (GA) et Narcotiques anonymes (NA). Comme mentionné précédemment, nous avons également dû diminuer nos activités dans les différentes ressources du milieu pour offrir les ateliers Éduc-Jeu/cyberdépendance et réaliser d'autres activités de prévention.

La Fondation Normand Brie a assumé une partie ou la totalité des coûts de traitement de 17 personnes, ce qui représente une somme de 42 500 \$. C'est là un des engagements majeurs de notre Centre au bénéfice de la communauté.

3. GOUVERNANCE

3.1 Engagement qualité

Le Centre CASA s'engage à offrir des services qui se démarquent non seulement par leur qualité clinique, mais aussi parce qu'ils reposent sur la dignité, l'autonomie, la créativité et l'engagement de la personne. Cette orientation se traduit chaque jour dans notre démarche d'amélioration continue, en nous amenant à solliciter l'avis de notre clientèle, à réfléchir sur nos interventions, à réévaluer notre approche et à remettre en question nos pratiques. Chaque personne qui fait appel à nos services reçoit une attention particulière. Sa santé, son bien-être et sa sécurité demeurent au cœur des préoccupations de tout le personnel.

3.2 Membres du conseil d'administration

M^{me} Michèle Tourigny
Présidente

M. John MacKay
Vice-président

M. Gérard Grégoire
Trésorier

M. Jacques Vézina
Secrétaire et directeur général

M^e Jules Brière
Administrateur

M^{me} Hélène Dufour
Administratrice

Dr Jean-Paul Fortin
Administrateur

M. Valois Malenfant
Administrateur

M^{me} Marie Jacob
Administratrice

M. Carl Parent
Administrateur

M. Gilles Tremblay
Administrateur

M^{me} Céline Veilleux
Administratrice

M^{me} Édith Noreau
Administrateur

M^{me} Maude Séguin-Larouche
Administratrice

3.3 Comités relevant du conseil d'administration

Divers comités soutiennent le conseil d'administration pour accomplir son mandat. Ces comités sont constitués des administrateurs du Centre CASA auxquels se joignent, au besoin des administrateurs du conseil d'administration de la Fondation ou des personnes-ressources internes ou externes. La diversité des compétences et des expertises des membres du conseil d'administration, qui proviennent tant du secteur privé que des services publics, permet une meilleure compréhension des enjeux et de l'évolution du Centre CASA. Ce haut niveau d'engagement bénévole concourt à bonifier l'offre et la qualité des services dans tous les secteurs d'activité.

3.3.1 Comité exécutif

Ce comité se compose des administrateurs nommés annuellement à l'assemblée générale du Centre et du directeur général. Il agit surtout au nom du conseil d'administration quand celui-ci n'est pas en session. Il peut préparer certains dossiers en son nom et assurer des suivis au besoin.

Faits saillants

- Évaluation du directeur général
- Préparation de la relève au conseil d'administration

3.3.2 Comité de gouvernance et d'éthique

Ce comité est garant de l'éthique des administrateurs, des valeurs et de la culture de l'organisation.

Faits saillants

- Nomination des membres des comités relevant du conseil d'administration
- Suivi et évaluation du plan stratégique 2019-2022
- Mise en place du Comité de la planification stratégique 2022-2025

3.3.3 Comité de la Planification stratégique

Lors de son assemblée ordinaire du 25 janvier 2022, le conseil d'administration a accepté le bilan du Comité de planification stratégique 2019-2022.

Faits saillants

- L'offre de service en traitement des dépendances a été révisée à la lumière des pratiques probantes. Des changements significatifs ont été apportés aux approches d'intervention préconisée ainsi qu'à plusieurs programmes offerts.
- La bonification des conditions de travail et les modifications à l'organisation du travail en fonction de la nouvelle offre de service ont débuté, mais sont à compléter.
- L'agrandissement et les rénovations du Centre au cours des dernières années ainsi que le financement requis constituent des réalisations majeures. Mission accomplie !
- Pour la planification stratégique 2022-2025, nous identifions déjà certaines priorités :
 - La consolidation et le développement de l'offre de service (prévention, trajectoire de services, programme concomitant, etc.).
 - La rétention du personnel (conditions de travail, révision des charges de travail, plan de main-d'œuvre, etc.).
 - Le financement du Centre (nouveaux partenariats, ententes avec le CIUSSSCN, coûts des thérapies, etc.).
 - Les ressources informationnelles (informatisation des dossiers, politique en matière de sécurité informatique, etc.).

3.3.4 Comité de vigilance et de qualité

Ce comité assure le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Il coordonne aussi toutes les activités des autres instances mises en place au sein du Centre CASA en vue de réaliser sa mission. Il suit en outre leurs recommandations (certification, agrément, etc.).

Faits saillants

- Aucune recommandation du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Participation des membres du comité à la rencontre avec les visiteurs lors de l'audit pour la certification.

3.3.5 Comité d'audit

Ce comité effectue le suivi périodique du budget annuel du Centre CASA et examine les états financiers avec l'auditeur externe. Il s'assure qu'un processus de gestion des risques et des mécanismes de contrôle interne adéquats et efficaces soient mis en place et appliqués.

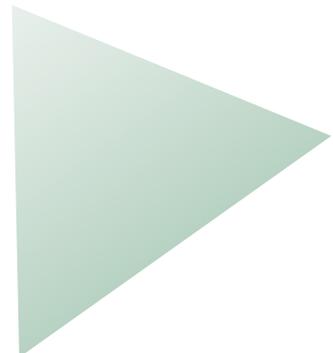
Faits saillants

- 4 réunions;
- Examen trimestriel des états financiers;
- Suivi en lien avec les travaux d'agrandissement et de rénovation;
- Préparation du budget 2022-2023. Enjeux importants dus à l'effort qui a été fait pour l'augmentation de la masse salariale, la mise en place d'une assurance collective et la mise à jour du plan de main-d'œuvre.

3.4 Projet d'agrandissement et de rénovation

Le projet d'agrandissement et de rénovation du Centre CASA fût certainement un élément marquant de l'année 2021-2022. Le personnel et les résidents ont montré beaucoup de résilience et une très grande capacité d'adaptation. Les travaux d'agrandissement se sont terminés en même temps que l'année financière. C'est donc avec enthousiasme que, dès le début d'avril, nous avons pris possession des nouveaux espaces et que nous avons pu augmenter notre capacité d'accueil.

Le rapport annuel 2022-2023 décrira l'impact, que nous souhaitons positif, des travaux réalisés sur la qualité de vie des résidents et du personnel. Des effets sur l'organisation du travail et sur l'offre de service devraient aussi être significatifs.



3.5 Situation financière

3.5.1 États financiers vérifiés au 31 mars 2022

	2022	2021
	\$	\$
Produits		
Thérapies	1 487 962	1 311 378
Dettes de cœur	(46 642)	(45 685)
	1 441 320	1 265 693
Subventions, ententes de services et dons (note 3)	1 175 347	1 646 441
Amortissement des apports reportés	75 779	32 450
Autres produits	4 126	2 736
	2 696 572	2 947 320
Salaires et charges sociales	1 915 074	1 763 419
Entretien et réparations	546 069	187 731
Nourriture	159 365	144 974
Honoraires contractuels	46 285	36 308
Taxes et permis	22 973	21 658
Publicité	17 634	7 257
Formation	13 774	10 310
Assurances	11 214	11 114
Honoraires d'audit	9 430	9 110
Fournitures de bureau et papeterie	5 816	7 218
Télécommunications	5 813	5 899
Déplacements	3 483	8 185
Intérêts et frais bancaires	12 443	8 029
Intérêts sur la dette à long terme	8 126	11 720
Amortissement des immobilisations corporelles	123 919	71 006
Autres charges	6 608	7 488
	2 908 026	2 311 426
Excédent des produits sur les charges	(211 454)	635 894

3.5.2 Sources de financement

Les revenus des opérations du Centre CASA proviennent principalement des sources suivantes :

- Contributions des coûts de thérapie
- CIUSSS de la Capitale-Nationale
 - Programme Subventions aux organismes communautaires (PSOC)
 - Programme d'aide aux proches
 - Programme Traitement jeux de hasard et d'argent et cyberdépendance
 - Programme Prévention Jeux de hasard et d'argent
 - Service Transition
 - Subventions CIUSSSCN dans le cadre de la COVID-19
- Subventions salariales du Gouvernement fédéral-COVID-19
- Subvention Québec Philanthrope
- Fondation québécoise des vétérans
- Fondation Marcelle et Jean Coutu
- Fondation Normand Brie
- Fondation Centre CASA
- Subvention Secrétariat de la jeunesse, Fonds Mille et Un
- Subvention Fonds pour le bien-être des vétérans et de leur famille

3.6 Éthique et déontologie des administrateurs

En septembre 2017, le conseil d'administration a adopté le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs. Ce document (*reproduit ci-dessous*) figure en annexe du Règlement sur le fonctionnement du conseil d'administration. Il précise les pratiques du conseil en matière d'intégrité et de conflits d'intérêts.

Les administrateurs sont tenus de signer un formulaire les engageant à respecter les dispositions de ce code d'éthique et de déontologie. Aucune situation potentielle ou réelle de conflit d'intérêts n'a été portée à l'attention du conseil d'administration au cours de l'exercice 2021-2022. Aucun administrateur n'a fait de déclaration d'intérêts par rapport aux sujets traités par le conseil durant l'exercice 2021-2022.

4. FONDATION DU CENTRE CASA

4.1 Mot du président du conseil d'administration de la Fondation du Centre CASA

C'est avec honneur et détermination que j'ai accepté la présidence de la Fondation du Centre CASA qui soutient la mission du Centre CASA en collectant des fonds pour soutenir les activités et les projets de l'organisme.

Nous avons profité de cette année, encore sous le signe de la pandémie de COVID-19, pour recruter de nouveaux membres afin d'enrichir le conseil d'administration avec l'arrivée de personnes influentes dans notre communauté, dynamiques et investies dans nos projets.

Nous souhaitons donc la bienvenue à monsieur Samuel Bonneau, président de Fortica, madame Dominick Boutet, présidente et cheffe exécutive de la compagnie Expériences 3i et monsieur Hugues Paris, vice-président, Infrastructures et environnement, Administration portuaire de Québec. Nous leur souhaitons de vivre une expérience enrichissante au sein de notre équipe.

Tout comme pour plusieurs organismes, la pandémie est venue perturber les activités de financement de la Fondation pour une deuxième année consécutive. Puisque c'est au cœur même de la mission de la Fondation, trouver des sources de financement demeure une priorité, malgré les défis auxquels nous faisons face. Notre créativité est mise à l'épreuve et la venue de nouveaux membres sera assurément un atout !

Par ailleurs, nous avons apporté notre collaboration aux travaux du comité sur les orientations stratégiques du Centre CASA 2022-2025. Nous avons également entrepris une réflexion afin de définir les orientations stratégiques pour la Fondation du Centre CASA

En terminant, je tiens à remercier tous les membres pour leur engagement et leur disponibilité. Je nous souhaite de partager une année riche de projets renouvelés qui contribueront au soutien de la prévention et de traitement des dépendances aux personnes adultes, à leur entourage et à toute la communauté.



M. André Paquet
Président du conseil d'administration
de la Fondation du Centre CASA

4.2 Mission de la Fondation du Centre CASA

Supporter le Centre CASA dans l'accomplissement de sa propre mission en développant diverses stratégies et en planifiant des actions concertées, qui l'aideront à développer ses programmes, contribueront à son rayonnement, supporteront son rôle de leadership et assureront sa pérennité.

4.3 Membres du conseil d'administration de la Fondation du Centre CASA

M. André Paquet

Président

M. Dave Moreau

Vice-président

M^{me} Nathalie Paquin

Trésorière

M. Jacques Vézina

Secrétaire et directeur général

M. Samuel Bonneau

Administrateur

M^{me} Dominick Boutet

Administratrice

M^{me} Marie-Élaine Gaudreault

Administratrice

M. Hugues Paris

Administrateur

M^{me} Lise Saint-Martin

Administratrice

Annexe I

Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration

CHAPITRE I – VALEURS

ARTICLE 1

Les valeurs fondamentales auxquelles les administrateurs et les dirigeants du CENTRE CASA, ci-après nommé « le Centre », adhèrent sont les suivantes :

1. **La compétence** : ils s'acquittent de leurs devoirs avec professionnalisme. Ils mettent à contribution leurs connaissances, leurs habiletés et leur expérience dans l'atteinte des résultats visés. Ils sont responsables de leurs décisions et de leurs actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à leur disposition ;
2. **L'impartialité** : ils font preuve de neutralité et d'objectivité. Ils prennent leurs décisions dans le respect des règles applicables et en accordant un traitement équitable à tous ceux avec qui ils sont en relation. Ils remplissent leurs devoirs sans considération partisane ;
3. **L'intégrité** : ils se conduisent de manière juste et honnête. Ils évitent de se mettre dans une situation où ils se rendraient redevables à quiconque pourrait les influencer indûment dans l'accomplissement de leurs devoirs ;
4. **La loyauté** : ils sont conscients qu'ils sont des représentants du Centre. Ils s'acquittent de leurs devoirs dans le respect des orientations et décisions prises par les instances du Centre ;
5. **Le respect** : ils manifestent de la considération à l'égard de toutes les personnes avec lesquelles ils interagissent dans l'accomplissement de leurs devoirs. Ils font preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles ils entrent en relation dans l'accomplissement de leurs devoirs. Ils font également preuve de diligence et évitent toute forme de discrimination.

CHAPITRE II – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

ARTICLE 2

Le présent Code d'éthique, ci-après nommé « le Code », a pour objet de préserver et de renforcer la confiance dans l'intégrité et l'impartialité du Centre, de favoriser la transparence au sein du Centre et de responsabiliser ses administrateurs et ses dirigeants.

ARTICLE 3

Le Code énonce les normes d'éthique et les règles de déontologie visant à baliser les comportements des administrateurs du Centre.

CHAPITRE III – DÉFINITIONS

ARTICLE 4

Dans le présent Code, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

1. « Administrateur » désigne un membre du conseil d'administration du Centre ;
2. « Conflit d'intérêts » désigne toute situation réelle ou apparente qui est de nature à compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaires à l'exercice d'une fonction et à la poursuite des buts du Centre, ou à l'occasion de laquelle les administrateurs utilisent ou cherchent à utiliser les attributs de leur fonction pour en retirer un avantage indu ou pour procurer un avantage indu à une tierce personne.

Exemples de conflit d'intérêts :

- La participation à une décision du Centre, sachant qu'un conflit réel ou potentiel existe, afin d'en retirer un avantage personnel ou pour celui d'un tiers ;
- La sollicitation d'une faveur, d'un emploi ou d'un contrat par un administrateur, un dirigeant ou un employé pour lui-même, pour un proche ou pour un associé.

CHAPITRE IV – DEVOIRS ET OBLIGATIONS

ARTICLE 5

L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévues au présent Code, tant qu'il demeure dans son poste auprès du Centre et même après qu'il ait quitté ses fonctions, le cas échéant.

ARTICLE 6

L'administrateur doit témoigner d'un constant souci du respect de la vie humaine et du droit des clients du Centre à des services de qualité.

ARTICLE 7

L'administrateur doit assister aux réunions du conseil.

ARTICLE 8

L'administrateur doit respecter les obligations que la loi, l'acte constitutif et les règlements lui imposent.

ARTICLE 9

L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

ARTICLE 10

L'administrateur doit agir dans les limites des responsabilités qui lui sont conférées, avec soin, prudence, diligence et compétence comme le ferait en pareilles circonstances une personne raisonnable, avec honnêteté, loyauté et dans l'intérêt des clients du Centre.

ARTICLE 11

L'administrateur doit agir avec bonne foi, compétence, efficacité, assiduité, équité, impartialité, honnêteté, intégrité, loyauté et probité dans l'exercice de ses fonctions.

ARTICLE 12

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

ARTICLE 13

L'administrateur doit agir avec prudence et diligence.

ARTICLE 14

L'administrateur ne doit en aucun temps surprendre la bonne foi des autres administrateurs ou se rendre coupable envers eux d'un abus de confiance et de procédés déloyaux.

ARTICLE 15

La conduite d'un administrateur doit viser l'objectivité et être empreinte de modération.

ARTICLE 16

L'administrateur se rend disponible pour remplir ses fonctions et prend une part active aux décisions du conseil d'administration.

ARTICLE 17

L'administrateur doit préserver la confidentialité des débats, échanges et discussions, sauf dans la mesure où le conseil en décide autrement.

ARTICLE 18

L'administrateur doit faire preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. De plus, il fait preuve de prudence et de retenue à l'égard d'informations confidentielles dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts du Centre, constituer une atteinte à la vie privée des gens ou conférer, à une personne physique ou morale, un avantage indu.

ARTICLE 19

Le président et le directeur général sont les porte-paroles officiels du Centre, à moins qu'un autre administrateur soit nommé pour un besoin ou une occasion spécifiques.

ARTICLE 20

L'administrateur doit agir avec impartialité dans l'élaboration des orientations générales du Centre, et doit participer, dans un esprit de concertation, à leur mise en œuvre.

ARTICLE 21

L'administrateur qui est appelé ou invité à représenter officiellement le Centre à l'externe doit au préalable obtenir l'autorisation expresse du président du conseil ou du directeur général et il ne peut d'aucune manière engager autrement le Centre. Tout semblable engagement ou représentation doit être compatible avec les buts, les orientations et les politiques du Centre.

L'administrateur adopte une attitude de réserve et de retenue dans la manifestation publique de ses opinions. Il doit, à cet effet, transmettre fidèlement les orientations générales du Centre. S'il émet un point de vue personnel, il doit le préciser et éviter tout commentaire susceptible de porter atteinte à l'intégrité du Centre.

ARTICLE 22

L'administrateur adopte, dans ses relations avec les personnes physiques et morales faisant affaire avec le Centre ainsi qu'avec le personnel de celui-ci, une attitude empreinte de courtoisie, de respect et d'ouverture, de manière à assurer des échanges productifs et une collaboration fructueuse, à agir avec équité et à éviter tout abus.

ARTICLE 23

L'administrateur doit toujours agir avec honnêteté et loyauté, dans le meilleur intérêt du Centre de façon à préserver la confiance dans l'intégrité et l'objectivité du Centre.

CHAPITRE V – MESURES PRÉVENTIVES INCLUANT LES RÈGLES RELATIVES À LA DÉCLARATION D'INTÉRÊTS

ARTICLE 24

L'administrateur évite de se placer dans une situation de conflits d'intérêts.

ARTICLE 25

L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.

ARTICLE 26

Il est interdit à l'administrateur d'utiliser à son profit ou au profit d'un tiers des renseignements obtenus dans l'exercice de ses fonctions officielles et qui, de façon générale, ne sont pas accessibles au public.

ARTICLE 27

L'administrateur utilise les biens, les ressources ou les services du Centre selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous. Il ne peut confondre les biens du Centre avec les siens ; il ne peut utiliser à son profit ou pour le compte d'autrui les biens du Centre, y compris les biens loués, ou en permettre l'usage à des fins autres que les activités officiellement approuvées. Il ne peut non plus utiliser l'information qu'il obtient en raison de ses fonctions d'administrateur.

ARTICLE 28

Tout administrateur ou dirigeant ne peut accepter ni solliciter aucun avantage ou bénéfice, directement ou indirectement d'une personne ou entreprise faisant affaire avec le Centre, ou agissant au nom et pour le bénéfice d'une telle personne ou entreprise, si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible d'influencer dans l'existence de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens, mis à part les cadeaux d'usage, les marques d'hospitalité et les autres avantages de peu de valeur.

ARTICLE 29

L'administrateur se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus, en son nom personnel ou le compte d'autrui, de ses fonctions.

ARTICLE 30

À l'expiration de son mandat ou engagement, l'administrateur a le devoir de ne pas tirer avantage indu de la charge qu'il a occupée.

ARTICLE 31

L'administrateur se prononce sur les propositions en exerçant son droit de vote de la manière la plus objective possible. Il ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder aucune garantie relativement au vote ou à quelque décision que ce soit.

L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

ARTICLE 32

Dans la mesure où la transparence permet de sauvegarder le climat de confiance nécessaire à la réputation d'impartialité, d'indépendance et d'intégrité du Centre, l'existence d'une situation de conflit d'intérêts apparent n'entraîne pas en soi une impossibilité d'agir de la part de l'administrateur visé à la condition qu'il se conforme aux dispositions prévues en matière de divulgation des conflits d'intérêts.

ARTICLE 33

Tout administrateur ou dirigeant doit déclarer par écrit (voir annexe II) au président du conseil ou à toute autre personne désignée par le Centre, le cas échéant, tout intérêt qu'il a dans des personnes morales, des sociétés ou des entreprises susceptibles de conclure des contrats avec le Centre susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, de même que la valeur de cet intérêt le cas échéant, et toute autre information pertinente permettant de statuer sur la situation de conflit d'intérêts.

ARTICLE 34

Pour tout conflit d'intérêts postérieur à la signature de la déclaration d'intérêts, il doit être déclaré oralement pendant la réunion du conseil d'administration où se soulève la situation de conflit ou, au plus tard, la première réunion suivant le moment où l'administrateur réalise être en situation de conflit d'intérêts.

ARTICLE 35

Au cours des délibérations du conseil d'administration, le secrétaire du Centre doit faire état dans le procès-verbal de la réunion de chaque cas de déclaration d'intérêts d'un administrateur.

ARTICLE 36

Un administrateur qui déclare avoir un intérêt direct ou indirect susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts doit s'abstenir de siéger au conseil d'administration et de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur l'entreprise dans laquelle il a cet intérêt est débattue.

Lorsqu'un administrateur déclare avoir un intérêt dans un contrat, il doit, en plus de s'abstenir de voter, s'abstenir de délibérer relativement à cette question.

ARTICLE 37

Le fait pour un administrateur d'être actionnaire minoritaire d'une personne morale qui exploite une entreprise visée dans le présent article ne constitue pas un conflit d'intérêts si les actions de cette personne morale se transigent dans une bourse renommée et si l'administrateur en cause ne constitue pas un initié de cette personne morale au sens de l'article 89 de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

CHAPITRE VI – IDENTIFICATION DE SITUATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

ARTICLE 38

L'administrateur, lorsqu'une atteinte à son objectivité, à la rigueur de son jugement ou à son indépendance pourrait résulter notamment des relations personnelles, familiales, sociales, professionnelles ou d'affaires, de toute communication publique d'une idée ou d'une opinion ou de toute manifestation d'hostilité ou de favoritisme, doit déclarer cette situation et s'abstenir de participer aux délibérations et décisions sur l'objet en cause.

ARTICLE 39

L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir utilement ses fonctions.

ARTICLE 40

L'administrateur doit s'abstenir de toute activité incompatible avec l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration.

ARTICLE 41

L'administrateur doit sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, un membre du conseil d'administration :

Est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux ou que son jugement et sa volonté envers le conseil peuvent en être défavorablement affectés ;

N'est pas indépendant comme membre du conseil pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel ;

Ne doit pas tirer profit de sa fonction pour tenter d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour autrui lorsqu'il sait ou s'il est évident que tel avantage va à l'encontre de l'intérêt public.

CHAPITRE VII – PRATIQUES RELIÉES À LA RÉMUNÉRATION

ARTICLE 42

L'administrateur ne peut accepter ni solliciter aucun avantage ou bénéfice, directement ou indirectement, de toute personne ou entreprise si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens.

ARTICLE 43

Notamment sont considérés un avantage prohibé tout cadeau, somme d'argent, prêt à taux préférentiel, remise de dette, offre d'emploi, faveur particulière ou autre chose ayant une valeur monétaire qui compromet ou semble compromettre l'aptitude de l'administrateur à prendre des décisions justes et objectives.

ARTICLE 44

L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser, ou s'engager à offrir à une personne un don, un legs, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre l'impartialité de cette personne dans l'exercice de ses fonctions.

ARTICLE 45

L'administrateur ne reçoit aucun traitement ou autre avantage pécuniaire à l'exception du remboursement de ses dépenses faites dans l'exercice de ses fonctions.

ARTICLE 46

L'administrateur qui reçoit un avantage comme suite à un manquement au présent Code est redevable envers le Centre de la valeur de l'avantage reçu.

CHAPITRE VIII – DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'APRÈS-MANDAT

ARTICLE 47

L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions d'administrateur.

ARTICLE 48

L'administrateur doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus en son nom personnel ou pour le compte d'autrui, de ses fonctions antérieures d'administrateur ou de façon à nuire aux intérêts du Centre.

CHAPITRE IX – MÉCANISMES D'APPLICATION

ARTICLE 49

Le comité de gouvernance, nommé par le conseil d'administration, est formé de deux (2) membres du conseil d'administration et est notamment responsable de surveiller les situations de conflits d'intérêts et traiter toutes les divulgations produites des administrateurs du conseil lors de la déclaration annuelle ou en cours d'année.

Le président du comité doit être un administrateur libre d'intérêts et l'autre membre est nommé par le président du conseil d'administration.

ARTICLE 50

Le comité de gouvernance a pour mandat de veiller à l'application du présent code et en interprète les dispositions. Il doit notamment statuer sur les déclarations de tout administrateur s'estimant en conflit d'intérêts avec le Centre, et plus particulièrement :

- Assumer les responsabilités qui lui sont conférées par le Code ;
- Diffuser et promouvoir le Code auprès des administrateurs et des dirigeants ;
- Conseiller les administrateurs et les dirigeants sur toute question relative à l'application du Code ;
- Donner des conseils à tout administrateur ou dirigeant confronté à une situation de conflit d'intérêts ;
- Examiner toute situation problématique concernant le respect ou l'application de ce Code et en informer le conseil d'administration.

ARTICLE 51

Tout manquement ou omission concernant un devoir ou une norme prévus par le présent Code constitue un acte dérogatoire et peut entraîner l'imposition d'une sanction.

ARTICLE 52

Tout administrateur ou dirigeant témoin d'une potentielle situation de conflit d'intérêts ou d'un acte dérogatoire au présent Code peut en informer le comité de gouvernance. Le comité de gouvernance informe par écrit l'administrateur ou le dirigeant visé par l'allégation de conflit d'intérêts. Cet administrateur ou ce dirigeant a le droit d'être entendu par le comité de gouvernance ou de déposer des observations écrites afin d'apporter tout éclairage pertinent.

ARTICLE 53

L'enquête doit être conduite de manière confidentielle et protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne à l'origine de l'allégation.

ARTICLE 54

Le comité de gouvernance peut proposer, de son plein gré, des modes de règlements de conflits d'intérêts qui ont été portés à son attention et, à cette fin, il peut obtenir tout renseignement relatif aux mesures prises en vue de résoudre ces conflits ou toute autre information pertinente.

ARTICLE 55

Sur conclusion que l'administrateur a contrevenu au présent Code, le comité de gouvernance, après avoir entendu l'administrateur concerné, ou à l'expiration du délai dont bénéficie l'administrateur visé, recommande aux membres du conseil d'administration une sanction.

ARTICLE 56

Le conseil d'administration se réunit à huis clos pour décider de la sanction à imposer à l'administrateur visé. Ce dernier ne peut assister à la réunion.

ARTICLE 57

Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont le rappel à l'ordre, la réprimande, la suspension ou le recours en déchéance de charge. L'administrateur est informé, par écrit, de la sanction qui lui est imposée.

ARTICLE 58

Si, en raison d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions, les personnes qui effectuent une enquête ainsi que celles chargées de déterminer et imposer les sanctions sont poursuivies en justice, le Centre prend fait et cause et assume les frais de leur défense.

ARTICLE 59

Toute allégation de conflit d'intérêts ou d'un acte dérogatoire au présent Code concernant un membre du comité de gouvernance est traitée par les autres membres du comité de gouvernance.

ARTICLE 60

Toute décision du comité relative à une situation de conflits d'intérêts et visant un administrateur doit être consignée dans les procès-verbaux du conseil d'administration.

ARTICLE 61

Le rapport annuel d'activité du Centre doit mentionner qu'aucun conflit d'intérêts n'a été identifié ou, le cas échéant, que la détection d'un tel conflit a donné lieu à un traitement approprié.

CHAPITRE X – ACCESSIBILITÉ ET PUBLICATION DU CODE

ARTICLE 62

Le Code d'éthique est accessible au public en tout temps et disponible au bureau du directeur général.

ARTICLE 63

Le Code d'éthique est inclus au rapport annuel du Centre CASA et doit faire état :

- Du nombre et de la nature des signalements reçus ;
- Du nombre de cas traités et de leur suivi ;
- Du nombre et de la nature des sanctions imposées ;
- Du nom des administrateurs ayant été suspendus ou déchus de charges.

CHAPITRE XI – ENTRÉE EN VIGUEUR

ARTICLE 64

Le Code d'éthique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

Engagement au respect du code d'éthique du Centre CASA

OBJET : CODE D'ÉTHIQUE DU CENTRE CASA

Je, soussigné(e), _____, reconnais avoir pris connaissance du « *Code d'éthique des administrateurs du Centre CASA* », ainsi que le rôle qui m'incombe face à son application et je m'engage à m'y conformer.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé à Québec, le _____ 2022.

Signature de l'administrateur ou du dirigeant

Retrouver
sa liberté
sa confiance
sa dignité
sa vie



Communiquez avec nous
24 h/24, 7 jours/7

4965, rue Lionel-Groulx
Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec) G3A 1V3

418 871-8380 / Sans frais : 1 877 871-8380
casa@centrecasa.qc.ca
www.centrecasa.qc.ca