



PORTAGE

VAINCRE LA TOXICOMANIE

MANUEL DE L'USAGER

CENTRES NON-RÉSIDENTIELS





TABLE DE MATIÈRES

Message du directeur général	3
Toute une histoire	4
La mission	4
L'approche	4
Le personnel	4
La vie en communauté	5
Tes responsabilités	5
Tes droits	6
Tes devoirs	6
Le programme d'intervention	8
Le code de vie	10
La gestion des plaintes	13
Ton succès ne dépend que de toi	14

** Le genre masculin est utilisé tout au long du texte uniquement pour en faciliter la lecture.*

Message du directeur général



Le programme Portage a été mis en place il y a plus de 35 ans par et pour des gens comme toi !

La Famille Portage te souhaite la plus cordiale bienvenue.

Depuis le 14 février 1973, des milliers de toxicomanes ont choisi de prendre leur vie en main et, avec l'aide de Portage, de mettre fin à leur dépendance.

Chez Portage, la personne et ses besoins ont une importance fondamentale dans le plan de traitement. Tu participeras activement à l'élaboration de ton propre programme.

Ce manuel a été rédigé par une équipe d'usagers et de membres du personnel de Portage pour servir de guide à tous les nouveaux participants. Tu y trouveras tous les renseignements pertinents au programme.

Portage s'est engagé à offrir un service de qualité, en s'assurant de la mise en place et du bon fonctionnement d'un comité des usagers. Son mandat est d'informer les usagers sur leurs droits et obligations, de mesurer leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus chez Portage, de veiller aussi à la promotion et l'amélioration continue de la qualité des conditions de vie des usagers, dans le respect de leurs droits. Il est aussi un lieu d'accompagnement si tu veux formuler une plainte.

Souviens-toi que nous sommes là pour te soutenir et que toi seul peux réussir, mais que tu ne peux réussir seul !

Avec mes meilleurs vœux.

Peter Vamos, directeur général

Toute une histoire

Le centre de Portage, au lac Écho, a ouvert ses portes le jour de la Saint-Valentin de l'année 1973. Cette journée-là, un groupe de Montréalais formés dans la communauté thérapeutique de DAY TOP Village, dans l'État de New York, a bravé les intempéries de l'hiver pour démarrer le programme de traitement de la toxicomanie de Portage.



Depuis, le 14 février s'est inscrit dans la tradition de Portage comme Journée de la métamorphose durant laquelle tous les centres de Portage célèbrent la transformation qui s'opère chez les usagers. Nous souhaitons de tout cœur que tu puisses participer à cet événement très spécial.

Et, depuis 1973, des milliers de personnes en quête de rétablissement et d'une vie meilleure, comme toi, ont été accueillies dans les centres de Portage au Canada.

La mission

Portage a pour mission d'aider les personnes aux prises avec des problèmes reliés à la toxicomanie à se libérer de leur dépendance pour vivre une vie saine, heureuse et productive.

L'approche

L'approche du traitement de Portage repose sur les principes de la communauté thérapeutique et de l'effort personnel dans une pratique de gestion de cas. L'environnement de Portage est conçu pour assurer la sécurité physique et psychologique des usagers.

Cette approche renforcée par le soutien qu'offre le milieu thérapeutique favorise l'évolution personnelle. Portage croit que les forces inhérentes des usagers sont à la base de sa réadaptation.

Le personnel

L'équipe interdisciplinaire de Portage appuie les usagers dans leur démarche de développement et de croissance. Le respect du code de déontologie par les membres du personnel est une garantie de la qualité des services et des soins offerts aux usagers.



La vie en communauté

En te joignant à la famille Portage, tu fais ton entrée dans une communauté thérapeutique. En d'autres mots, cela signifie que tu partageras ton quotidien avec des gens qui vivent les mêmes difficultés que toi et qui, tous ensemble, ont choisi de s'entraider.

Tu vivras cette expérience avec des personnes de toutes races, religions et classes sociales. Il en va de même pour le personnel.

Vivre en communauté, ça veut aussi dire avoir des responsabilités et respecter certaines règles. Ces règles ont été établies pour garantir ta sécurité et ton bien-être, et te permettre de profiter de ton expérience chez Portage pour régler tes problèmes. Il est important que tu te sentes en toute sécurité, libre d'intimidation, de harcèlement ou d'exploitation.

Les trois règles suivantes garantissent cette sécurité :

- **Aucun usage de drogues, d'alcool ou de toutes autres substances ou médicaments non prescrits;**
- **Aucune relation sexuelle entre les résidents du programme;**
- **Aucune menace ou acte de violence physique ou verbale.**

Le non-respect de ces règles pourrait obliger Portage à recommander un autre mode de traitement, ou même à mettre fin à ta démarche.

Tes responsabilités

Parce que nous croyons que tu peux réussir, nous t'encouragerons à y mettre tous les efforts nécessaires. Notre objectif commun est de fournir les outils essentiels pour que tu t'aides toi-même, mais tu auras aussi la responsabilité d'aider les autres à faire de même. Chez Portage, la devise « Je suis le gardien de mon frère » prend tout son sens.

Pendant ton séjour chez Portage, tu entendras souvent l'expression « entraide », qui signifie que tu es ici pour t'aider toi-même, mais que tu as aussi la responsabilité d'aider les autres et d'accepter l'aide qu'ils t'offrent.

Tes droits

En tant qu'utilisateur du Programme de Portage, tu as des droits comme les usagers de tout autre centre de réadaptation. Ainsi, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec* (L.R.Q., chapitre S-4.2) te reconnaît les droits suivants :

- Le droit à l'information sur les services qui existent, sur l'endroit où tu peux les obtenir, et sur la façon d'y avoir accès;
- Le droit à l'information sur ton état de santé et de bien-être, les solutions possibles ainsi que sur les risques et les conséquences généralement associés à ces solutions;
- Le droit à des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social offerts avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit de choisir le professionnel ou l'institution qui offre ces services;
- Le droit de donner ou de refuser ton consentement à des soins;
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence;
- Le droit de participer aux décisions qui concernent ton état de santé et de bien-être, y inclus le droit de participer à l'élaboration et à la révision de ton plan d'intervention;
- Le droit à des services en langue anglaise, pour les personnes d'expression anglaise, dans la mesure où le prévoit le programme d'accès à ces services élaboré dans la région;
- Le droit d'être accompagné et assisté, lorsque tu désires obtenir un service ou de l'information;
- Le droit d'être informé de la procédure d'examen des plaintes, de l'existence du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de Portage, et du moyen le plus efficace d'entrer en contact avec lui;
- Le droit d'exercer un recours lorsque, de ton avis, une faute a été commise à ton endroit et que tes droits ont été lésés;
- Le droit de consulter ton dossier et d'y inclure toute information que tu jugeras importante, selon les procédures régissant la gestion des dossiers.

D'autres droits te sont reconnus, soit ceux qui sont inclus dans la *Charte canadienne des droits et libertés* ainsi que dans la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*. Aussi, la famille Portage te reconnaît les droits suivants dans le cadre de son programme :

- Le droit à des services de traitement de qualité et adéquats offerts avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit d'être informé du programme d'intervention, dans le cadre de ton traitement, ainsi que de toute obligation directement reliée à ton admission volontaire au sein de la communauté de Portage;
- Le droit à la confidentialité*;
- Le droit de ne pas être exploité ou restreint indûment et que, si restriction il y a, que ce soit par consensus et dans l'intérêt de toute la communauté;
- Le droit de participer à des activités récréatives et sportives, dans le cadre d'activités communautaires;
- Le droit de mettre fin à ta démarche, et ce, sans égard à quelque obligation que tu pourrais avoir, face à d'autres autorités.

* Les renseignements obtenus en vertu des autorisations données seront gardés confidentiels et ne pourront être consultés que par des membres autorisés du personnel de Portage, et ce, en conformité avec la Politique de confidentialité sur les renseignements personnels, de Portage.

Cependant, sur réception d'une citation à comparaître, les membres autorisés du personnel sont tenus, par la loi, de divulguer toute information requise.

Les membres autorisés du personnel sont tenus, par la loi, de signaler, sans délai, à la Direction de la Protection de la Jeunesse, toute situation qui pourrait compromettre la sécurité d'un enfant, et d'aviser les autorités lorsque la sécurité d'un usager ou celle d'autres personnes est mise en danger.

Tes devoirs

En plus de ces droits tu as aussi, en tant que membre de la famille Portage, des devoirs. Ces devoirs sont les suivants :

- Tu devras, en tout temps, respecter les règles concernant la consommation de drogues, la violence, les menaces de violence et les relations sexuelles entre les usagers;
- Tu devras participer activement à la programmation qui t'est offerte;
- Tu devras participer à l'élaboration et à la révision de ton plan d'intervention, en collaboration avec ton gestionnaire de cas;
- Tu devras fournir les efforts nécessaires pour respecter tes engagements personnels et ceux que tu prendras envers la communauté;
- Tu devras fournir les efforts nécessaires pour que tes interactions avec les autres usagers et le personnel soient à l'image des valeurs enseignées au programme, c'est-à-dire l'honnêteté, le respect, le soin responsable, etc.;
- Tu devras, durant et après ton séjour au centre, respecter la confidentialité des informations partagées avec tes pairs et les membres du personnel, pendant le traitement;
- Tu devras fournir les efforts nécessaires à l'acquisition des compétences enseignées au cours de ton programme;
- Toute autre obligation que tu aurais contractée avec l'organisme qui t'a référé à Portage, que ce soit ton employeur, le tribunal ou une autre instance judiciaire s'applique également. Il est de ta responsabilité d'en informer le personnel, afin qu'il puisse t'aider à respecter tes engagements.

Le programme d'intervention

Les services de traitement de Portage sont offerts aux hommes et aux femmes, aux adolescents et adolescentes, aux mères toxicomanes avec de jeunes enfants, aux toxicomanes souffrant de problèmes de santé mentale, et aux délinquants qui ont des problèmes reliés à la drogue. Le programme de Portage fondé sur le modèle de la communauté thérapeutique est conçu pour traiter la toxicomanie et les troubles du comportement qui lui sont associés.

Chez Portage, la toxicomanie est perçue comme un symptôme d'une vie en crise, crise qui rend les relations difficiles et souvent pousse les individus à s'évader des stress de la vie, par la drogue.

Les membres du personnel t'aideront à développer ta confiance en toi et ton habileté à composer avec les stress de la vie sans avoir recours à la drogue. Tu es le principal auteur de ton plan d'intervention; le personnel te soutiendra dans la poursuite de tes objectifs.

LE MILIEU

Dans un environnement où prévalent l'entraide et le soutien des pairs, l'approche de la communauté thérapeutique te permettra de mettre tes forces en valeur et de faire face à tes difficultés.

Les membres de la communauté qui, tout comme toi, ont choisi d'adhérer à un style de vie positif, t'appuieront dans tes efforts en te fournissant l'encadrement et l'encouragement nécessaires afin de te préparer aux exigences de la société actuelle. Le milieu en soi devient un agent de changement qui t'aidera à reprendre ta vie en main.

Tes efforts et le soutien de tes pairs sont les premiers éléments de motivation au changement, chez Portage. Portage emploie plusieurs techniques thérapeutiques conçues spécialement pour t'aider à atteindre tes objectifs, dont l'enseignement par l'exemple (role modeling), le système d'ascension sociale, les groupes, les rencontres individuelles et les expériences d'apprentissage.

LES OUTILS

Portage mettra à ta disposition différents outils thérapeutiques qui ont fait leur preuve et qui te seront très utiles. Tu seras encouragé à les utiliser tout au long de ta démarche. Ils t'aideront à augmenter ton estime personnelle, à te donner une perception réaliste de toi-même et des autres, et à adopter de nouvelles stratégies.

Ces outils sont efficaces, et favorisent l'apprentissage lorsque combiné à l'environnement qu'offre Portage. Tu en feras l'apprentissage au cours de groupes didactiques et d'activités communautaires. En voici quelques exemples :

- l'exploration
- le coaching
- les ateliers et les groupes
- les privilèges de sortie
- la gestion des sentiments
- les réunions communautaires
- les expériences d'apprentissage
- la réflexion et l'introspection
- le plan d'intervention
- les compétences
- le partage

LES COMPÉTENCES

Le programme d'intervention qui est appliqué chez Portage et dans lequel tu évolueras, t'aidera, au moyen d'activités thérapeutiques, à identifier la source de tes problèmes reliés à ta toxicomanie et à acquérir des compétences que tu mettras en pratique chaque jour.

Tu découvriras pendant ton traitement que tu feras l'acquisition de compétences nouvelles qui te permettront de relever de nouveaux défis. Tu constateras aussi que tu arriveras à développer des stratégies pour atteindre tes objectifs.

LE PLAN D'INTERVENTION

Le plan d'intervention est un des outils qui t'aideront à établir les priorités dans les difficultés ou les besoins que tu auras identifiés et que tu voudras adressés tout au long de ta démarche. Ce processus de traitement exigera que tu fasses régulièrement l'examen et la mise à jour des objectifs que tu te seras fixés.

Entre autres, ton plan abordera les thèmes de la toxicomanie, la santé physique et mentale, le développement personnel, les habiletés sociales et parentales, les relations interpersonnelles et familiales et la réintégration sociale. Ce plan, que tu feras en collaboration avec ton gestionnaire de cas, sera élaboré au début de ta démarche et révisé périodiquement.

LES PHASES

Le programme de Portage comporte des phases distinctes, soit la phase d'évaluation (pré-admission), la phase de traitement résidentielle (ou externe, dans certains centres), et la phase de réinsertion sociale et de suivi postcure. Lorsque tu auras complété la phase de traitement, tu accèderas à la phase de réinsertion sociale où tu bénéficieras d'un suivi postcure.

Les usagers adultes de la région de Montréal pourront, s'ils répondent aux critères d'admission, intégrer le programme MIRE. Ce programme a été développé en partenariat avec le Programme de Portage. Il utilise une approche efficace et novatrice pour intégrer les adultes au marché de l'emploi. Portage offre aussi un programme semblable à son centre de formation à l'emploi de Québec.

LES ÉTAPES

La phase de traitement comprend plusieurs étapes que tu franchiras au cours de ton programme. Tu appartiendras à un groupe de pairs différent à chaque étape et auras à répondre à des attentes spécifiques à chacune d'elles. Tu accèderas à la prochaine étape après avoir atteint les attentes, et avoir eu l'assentiment de tes pairs et des intervenants.



Le code de vie

En te joignant à la famille Portage, tu devras te familiariser avec les règles de vie de la communauté. En tant que membre de la famille Portage, tu auras à développer de saines habitudes de vie, tant sur le plan personnel que sur celui de la vie en groupe. Tu dois comprendre que la vie au quotidien en communauté exige le respect des règles de vie, de façon à favoriser :

- Le respect de soi et des autres;
- Le sentiment d'appartenance;
- La collaboration avec les membres du personnel;
- L'atteinte des objectifs inscrits à ton plan d'intervention;
- La qualité et la sécurité du milieu de vie.

Ainsi, afin d'encourager la neutralité et de garder, au sein de la communauté, un environnement thérapeutique exempt de favoritisme, de discrimination ou d'intimidation de toute sorte, les règles suivantes ont été établies. Elles constituent le code de vie de Portage.

PONCTUALITÉ ET ASSIDUITÉ

Tu dois participer aux ateliers ou groupes chaque jour et être présent du lundi au vendredi, aux heures prescrites. Tu as la responsabilité d'être à l'heure. Si tu prévois un retard, tu dois en aviser un membre du personnel. Si ton retard ou absence n'était pas prévu, tu dois appeler au centre avant pour en informer un membre du personnel.

PRÉSENTATION ET APPARENCE

Ton apparence et la façon de te présenter sont souvent le reflet de ton for intérieur. Tu auras la responsabilité de veiller à ton hygiène personnelle et à ton apparence au quotidien dans le respect des normes, entre autres :

- Être propre et douché;
- Être rasé : le port d'une barbe, moustache, favoris, etc., est considéré, dans un esprit de neutralité, non conforme aux normes établies;
- Avoir les cheveux soignés et peignés : les cheveux courts sont recommandés chez les hommes;
- Être bien mis (ex : chemise attachée, souliers lacés, pantalon porté à la taille).



EFFETS PERSONNELS : POLITIQUE DE NON RESPONSABILITÉ

Aucune responsabilité ne sera assumée par Portage en raison de la perte, de la destruction ou du dommage par le feu, le vol, un accident ou tout autre incident, car ils ne sont pas bien placés sur les lieux du centre, autres que ceux confiés à l'administration. Il est entendu que tous biens apportés sur le site ou déposés sous la garde et le contrôle du centre, le sont aux propres risques des usagers.

TENUE VESTIMENTAIRE

Tu auras la responsabilité de te présenter et t'habiller de façon convenable et appropriée. Ta tenue vestimentaire doit être propre et la plus neutre possible. Pour ces raisons, les articles suivants ne sont pas autorisés dans les centres car ils ne répondent pas aux normes de Portage :

- Tout vêtement ou article vestimentaire (tels que foulard, bandana, etc.) arborant des logos, des imprimés ou des motifs à connotations négatives ou se référant à un clan ou à un gang de rue;
- Les vêtements jugés inappropriés, provocants ou à connotation sexuelle (ex : jeans troués, vêtements trop serrés, trop décolletés ou trop courts, minijupes, sous-vêtements apparents, etc.);
- Les gougounes et les sandales sans attache au talon, les souliers à talons hauts;
- Les montres, bagues *, chaînes, colliers, boucles d'oreilles, bracelets, ceintures et autres articles tape-à-l'œil;
- Les piercings (ils pourront être retirés de façon sécuritaire par l'infirmière);
- Les parfums et le maquillage, sauf lors de sorties spécifiques.

** Certains bijoux standards (ex : anneaux de mariage, boucles d'oreilles discrètes) peuvent être autorisés, s'ils respectent le code;*

Pendant l'été, les bermudas et les sandales munies d'attache au talon peuvent être portés. Les femmes peuvent porter des camisoles à bretelles larges, des blouses ou vêtements sans manches, pourvu qu'ils respectent le code. Pendant l'hiver, tu devras avoir une paire de souliers propres et secs pour l'intérieur. Les joggings et survêtements ne sont autorisés que dans le cadre d'activités sportives.

On te demandera de porter une tenue de ville lors de certains événements spéciaux tels la cérémonie annuelle de la reconnaissance de Portage.

DOMMAGE À LA PROPRIÉTÉ

Si, pour une raison, tu causais un dommage à la propriété de façon intentionnelle, tu seras tenu responsable de payer le coût de réparation ou de remplacement du matériel endommagé.

MATÉRIEL ÉLECTRONIQUE

Pour des raisons de confidentialité, il est important de spécifier qu'aucune personne (usager ou membre du personnel) n'est autorisée à prendre des photos ou à filmer les usagers sans avoir d'abord obtenu leur autorisation écrite. La signature d'un adulte est obligatoire dans le cas d'usagers de moins de 18 ans.

Également, pour des raisons de sécurité et afin de favoriser un climat thérapeutique propice à l'échange et prévenir l'isolement, les articles suivants ne sont pas autorisés:

- Les Ipod*, Mp3, Discman, radios portatifs cellulaires, ordinateurs portables, enregistreuse, appareils photo, caméras vidéo ou autres appareils électroniques.

** Cependant, selon les modalités de chaque centre, l'utilisation de radios portatifs et, dans certains cas, de lecteurs de musique peuvent être autorisés lors d'activités ou de périodes d'écoute spécifiques. Cette décision est laissée à la discrétion des centres.*

ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES ET SPORTIVES

Différentes activités sportives et récréatives sont offertes dans le cadre de la démarche thérapeutique afin d'encourager un esprit sain dans un corps sain. Cependant, Portage ne peut assumer aucune responsabilité en raison d'accidents survenus lors de la pratique d'activités récréatives et sportives..

CIGARETTES

Il est interdit de fumer dans tous les établissements de Portage. Il te sera permis de fumer en certains endroits désignés, à l'extérieur, lors des pauses prévues à cet effet. Il est aussi interdit de partager ses cigarettes avec les autres usagers.



La gestion des plaintes

Comme tu peux le constater, le milieu de vie chez Portage est très structuré. Il est composé d'un ensemble de systèmes et de mécanismes qui permettent aux usagers comme toi de gérer les activités de la communauté et les relations interpersonnelles.

À l'image de la société dans laquelle nous vivons, ces systèmes ne sont pas infaillibles et il pourrait arriver que tu considères avoir été injustement traité ou lésé dans tes droits.

L'approche de la communauté thérapeutique a prévu ces possibilités et a mis en place un mécanisme de traitement des insatisfactions qui se veut efficace et polyvalent et qui te permettrait de corriger ces situations si elles se produisaient.

Ce mécanisme est assuré par la corrélation de certains outils thérapeutiques (exploration, communication, etc.) avec les principes de base de l'approche qui veulent que ni le personnel, ni les usagers ne peuvent se soustraire à l'application de ces outils.

La procédure a prévu les refus d'obtempérer et les abus de pouvoir potentiels, en permettant à tous et à chacun, le cas échéant, de s'adresser directement à l'échelon hiérarchique suivant.

Toutefois, à tout moment pendant ce processus, tu as le droit et la possibilité, si tu le désires, de déposer une plainte auprès des personnes suivantes :

Tu peux entrer en contact avec le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de Portage afin de lui faire part de tes insatisfactions et déposer une plainte afin qu'elle soit traitée suivant la procédure d'examen des plaintes adoptée par le conseil d'administration de Portage.

Tu peux en tout temps informer la personne, ou l'organisme qui t'a référé à Portage, de ta démarche et de la nature de ta plainte, et les mettre en contact avec le Commissaire.

Aussi, le comité des usagers de Portage peut t'assister dans ta démarche de plainte auprès de lui. Finalement, tu peux aussi bénéficier de l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de la région.

Tu trouveras les coordonnées de toutes ces personnes dans le dépliant qui te sera remis au début de ton programme en même temps que le présent Manuel de l'usager.



Ton succès ne dépend que de toi !

Il nous reste à te souhaiter la bienvenue au sein de la famille Portage. Si tu es ici aujourd'hui, c'est que tu as toutes les chances de réussir ta démarche.

Il y aura des moments difficiles et d'autres où tu seras fier de ne pas avoir abandonné. Personne n'attend de toi que tu sois parfait. Il te suffit d'être toi-même et d'utiliser les nombreux outils mis à ta disposition. Ça n'est pas toujours facile, mais c'est certainement plus simple que de fuir tout le temps. Rappelle-toi que **«Toi seul peut le faire mais tu ne peux le faire seul»**.

Bon succès dans ta démarche !

Les membres de la **famille Portage**





Le credo du résident de Portage

Je suis ici à la recherche de moi-même. Confus et effrayé, j'ai vécu dans les ténèbres de la drogue, repoussant tous ceux qui se souciaient de moi et m'aimaient. J'étais devenu un étranger pour ma famille. Les sentiments de culpabilité, les mensonges, la souffrance m'étaient des partenaires très intimes, la drogue et l'alcool, les amis que je chérissais le plus. Je n'avais plus ma place nulle part, je n'appartenais à aucun groupe. Dans mon désespoir, je me sentais terriblement seul.

Ici, enfin, j'ai rencontré des amis sincères. Je n'ai plus à être le géant de mes rêves, ni le nain de mes peurs. Je peux être vrai et donner libre cours à mes émotions. Mes amis me renvoient le reflet de moi-même. Notre démarche commune me guérit. La force morale, l'amour et l'espoir qui m'habitent éclaireront désormais ma vie. Je partirai d'ici pour reprendre la route, délivré de ma dépendance, ayant acquis la connaissance de moi-même, l'assurance et la sagesse qui me permettront de ne plus jamais vivre dans les ténèbres.