



PORTAGE

VAINCRE LA TOXICOMANIE

MANUEL  
DE L'USAGER  
CENTRES RÉSIDENTIELS  
**QUÉBEC**





## 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
Priorité stratégique de sécurité .....	5
Tes responsabilités .....	6
Tes droits .....	6
Tes devoirs .....	8
Le contrôle de stupéfiants .....	8
Normes d'hygiène et de sécurité .....	9
Le service de santé .....	9
Le programme d'intervention .....	10
Le code de vie .....	12
L'école à Portage .....	16
Le comité des résidents .....	16
Le comité des usagers .....	16
La gestion des plaintes .....	17
Ton succès ne dépend que de toi .....	18
Le credo du résident .....	20

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

## Message du directeur général



### La Famille Portage te souhaite la plus cordiale bienvenue.

Le programme Portage a été mis en place il y a plus de 40 ans par et pour des gens comme toi!

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 d'intervention. 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 dans ta démarche *"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, à Prévost dans les Laurentides, 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 DAYTOP 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 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

Au moyen d'interventions complètes et efficaces, basées sur l'approche de la communauté thérapeutique, Portage table sur les forces et les habiletés des toxicomanes afin de leur permettre de vivre une vie sobre, remplie de dignité, de respect de soi et de réussite.

## 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 à l'usager 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 différentes origines ethniques, 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 faire face à 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 usagers 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.

## Priorité stratégique de sécurité

Portage accorde une haute priorité à la sécurité des usagers, du personnel et des actifs informationnels, dans la gestion intégrée de l'amélioration continue de la qualité des services et la gestion proactive des risques.

Plus particulièrement, Portage reconnaît la possibilité de risques et d'erreurs dans l'administration des services; Portage crée un milieu ouvert où les erreurs et les quasi-erreurs sont signalées sans crainte de réprimande ou de mesure disciplinaire.

# 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 puisses t'aider toi-même. 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. 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, sur 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 d'expédier et de recevoir du courrier qui ne sera pas lu;
- Le droit à des visites et à des permissions de sortie, accompagné ou seul, selon les modalités du programme;
- Le droit à un minimum d'intimité et à la possession d'effets personnels, en conformité avec le code de vie;
- Le droit de pratiquer ta religion et d'assister au ministère de cette religion, dans la mesure où cela n'interfère pas avec ton traitement et les règles du programme;
- Le droit à un régime alimentaire particulier, pourvu qu'il ne compromette pas ta santé;
- Le droit de recevoir les soins dentaires et médicaux essentiels au maintien de ta bonne santé;
- Le droit de consulter le professionnel de la santé de ton choix;
- Le droit à la scolarisation, si tu n'as pas terminé tes études secondaires;
- 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 de quitter le centre dès que tu le décideras, sans jamais être physiquement restreint, 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 à l'acquisition des compétences enseignées au cours de ton programme ;
- 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, sur demande d'un de tes supérieurs hiérarchiques, fournir un échantillon d'urine, pour fins d'analyse au contrôle de stupéfiants ;
- Tu devras limiter tes contacts avec l'extérieur à des personnes qui sont reconnues comme étant des influences positives et dont les noms figurent à la liste de ton système de soutien ;
- Toute autre obligation que tu aurais contractée avec ceux qui t'ont 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 CONTRÔLE DE STUPÉFIANTS

Pendant ton séjour chez Portage, nous allons te demander de t'abstenir de consommer drogues, alcool et médicaments non prescrits. Portage se doit d'assurer un environnement physique et psychologique sécuritaire exempt de drogues. À cette fin, et pour assurer ta sécurité et celle de la communauté, tu peux t'attendre à être interrogé et à fournir un échantillon d'urine, au retour d'une permission de sortie.

## Normes d'hygiène et de sécurité

Portage a le devoir de procurer à tous les usagers un environnement sécuritaire et doit, par le fait même, bénéficier de moyens lui permettant d'effectuer adéquatement ce devoir, ce qui inclut la vérification sécuritaire et au besoin, la douche antiparasitaire.

À l'admission, les effets personnels apportés au centre seront vérifiés pour des fins de sécurité. Tous les biens sont énumérés et listés sur le formulaire d'inventaire des effets personnels. La même procédure prévaut lors des retours de permissions de sortie.

Dans le cadre de tous ses programmes, Portage se conforme aux lois en vigueur en lien avec le respect des droits et libertés de la personne en respectant l'intégrité physique et garantissant une protection contre les fouilles et saisies abusives.

Toujours dans le but d'assurer la sécurité des usagers, une vérification sécuritaire de l'utilisateur et de ses effets personnels peut être faite sans préavis, s'il existe un doute raisonnable de croire que celui-ci contrevient au règlement.

Pendant sa démarche, l'utilisateur sera appelé à travailler à la cuisine ou à faire des travaux d'entretien. Portage doit se conformer à des normes provinciales en matière d'hygiène, de salubrité et de sécurité. Pour en faciliter l'application, Portage a établi des mesures auxquelles les usagers devront se conformer.

Entre autres :

- Ne porter ni vernis à ongles, ni montres, bagues, boucles d'oreilles ou autres bijoux ;
- Porter des souliers fermés à talons plats.

Le défaut de consentement pourrait entraîner un refus de traitement et l'obligation pour Portage de mettre un terme à la démarche de l'utilisateur.

## Le service de santé

Chaque centre résidentiel offre un service d'infirmier sur place, à la population du centre. En tout temps, tu pourras faire une demande de consultation à l'infirmière en suivant les procédures. Elle va évaluer ta demande et y répondre ou, le cas échéant, te référer vers la ressource appropriée.

Comme tu sais, les usagers qui poursuivent une démarche chez Portage sont traités pour un problème de dépendance relié à la consommation abusive d'alcool, de drogues ou de médicaments.

Compte tenu de l'approche pratiquée et pour des raisons de sécurité, tu dois être avisé que les médicaments contenant des narcotiques, barbituriques, benzodiazépines et opiacés sont interdits chez Portage. Dans tous les cas, une équivalence ou un substitut n'appartenant pas à ces groupes de ces médicaments doit être prescrit, si nécessaire, afin que nous puissions poursuivre le traitement.

Il est important que tu saches que les usagers ne sont pas autorisés à apporter de la nourriture, des drogues (incluant les médicaments en vente libre), des compléments alimentaires ou des vitamines sur le site sans l'approbation écrite de la direction du service des soins infirmiers. Aucune drogue ne sera autorisée à moins d'être prescrite par un médecin ou de figurer sur la liste des drogues autorisées par le centre.

Par conséquent, les usagers dont l'état de santé nécessite une longue période de convalescence ou la prise d'un médicament proscrit chez Portage devront, pour la durée de cette période, être dirigés vers un organisme externe.

# Le programme d'intervention

Les services de traitement de Portage sont offerts aux hommes et aux femmes, aux adolescents et adolescentes, aux femmes enceintes et aux mères avec de jeunes enfants, aux toxicomanes souffrant de problèmes de santé mentale, et aux individus référés par la justice 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.

Pendant ton traitement, 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, et la phase de réinsertion sociale et de suivi externe.

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. À chaque étape, tu appartiendras à un groupe de pairs différent et auras à répondre à des attentes spécifiques à chacune d'elles. Tu accèderas à la prochaine étape après avoir atteint ces attentes, et avoir eu l'assentiment de tes pairs et des intervenants.

## L'ENCADREMENT

Tu noteras que le programme, chaque jour, est bien structuré afin de favoriser une participation active. Un système hiérarchique facilite la coordination de la programmation clinique et la gestion de la communauté. Ce sont les membres de la communauté, à travers différentes responsabilités et supervisés par les intervenants, qui coordonnent la vie communautaire et qui gèrent l'horaire de la journée.

# 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.

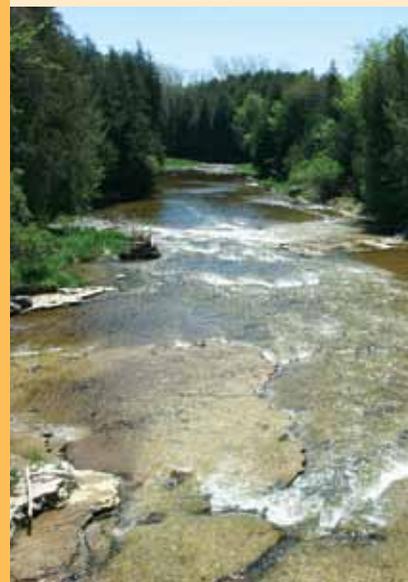
## PRÉSENTATION ET APPARENCE

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;
- Avoir les cheveux soignés et peignés ;
- Être bien mis (ex : chemise attachée, souliers lacés, pantalon porté à la taille), etc.

## TENUE VESTIMENTAIRE

Tu auras la responsabilité de te présenter et de t'habiller de façon convenable. Ta tenue vestimentaire, tout comme ton apparence, doit refléter les valeurs enseignées de respect et de sobriété.



Pour ces raisons, les articles suivants ne sont pas autorisés dans les centres car ils sont considérés non conformes au code de vie de Portage:

- Tout vêtement ou article vestimentaire arborant des logos, des imprimés ou des motifs à connotations négatives ou se référant à un clan ou à un gang de rue;
- Les gougounes et les sandales sans attache au talon, les souliers à talons hauts ne sont pas autorisés pour des questions de sécurité;
- Les bijoux et le maquillage se veulent discrets.

*Selon les modalités de chaque centre, 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. Pendant l'hiver, tu devras avoir une paire de souliers propres et secs pour l'intérieur. Les joggings et survêtements sont appropriés dans le cadre d'activités sportives.

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

## CONSENTEMENT À L'ENREGISTREMENT

Pour des raisons de confidentialité, aucune personne n'est autorisée à prendre des photos ou à filmer les usagers d'une manière où ils sont reconnaissables, sans avoir d'abord obtenu leur autorisation écrite. S'il y a un tel enregistrement et tu es d'accord qu'il soit partagé, tu seras demandé de signer un avis de consentement. La signature d'un adulte est obligatoire dans le cas d'usagers de moins de 18 ans.

## EFFETS PERSONNELS

Une liste des effets personnels autorisés te sera remise avant ou au moment de ton arrivée au centre. Elle précise ce dont tu auras besoin pendant ton séjour. Comme l'espace de rangement est restreint, nous te demandons de respecter cette liste. **Il est fortement recommandé d'identifier tous ses effets personnels.** Pour des raisons de sécurité, de confidentialité et d'espace, les articles suivants ne sont pas autorisés :

- Cellulaires, ordinateurs, portables, tablettes, iPod/MP3 ou tout autre appareil compatible avec Internet, appareils photo, caméra vidéo, système de son portable, enregistreuse, meubles, télévisions ou tous autres matériels électroniques ou objets de valeur.

Ceci aidera à favoriser un climat thérapeutique propice à l'échange et à prévenir l'isolement.

*\* 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.*

Les effets interdits, non autorisés ou en surplus seront retirés au moment de la vérification sécuritaire. Une personne que tu auras dûment autorisée pourra venir les récupérer. À défaut de quoi, ils seront entreposés à tes propres risques.

Lorsque tu quitteras le centre, tu auras la responsabilité d'emporter tous tes effets personnels. Un délai de 48 à 72 heures peut être requis pour avoir accès aux biens confiés à l'administration.

Si tu devais quitter sans emporter tes effets personnels, tu disposeras d'une période de 90 jours pour les réclamer **par écrit ou en personne**. Ces effets personnels ne seront confiés à une tierce personne à moins d'une autorisation écrite dûment remplie et signée par l'utilisateur (sauf en cas de décès).

Après cette période, les effets personnels laissés au centre seront considérés comme un don aux usagers du centre. Aucune responsabilité ne sera assumée par Portage pour la perte, les dommages ou le vol causé à tout bien non réclamé.



## 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, causé à tout bien placé 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.

## 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.

## ACTIVITÉS SPORTIVES ET SOCIOCULTURELLES

Différentes activités sportives et socioculturelles 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 socioculturelles et sportives.

## NOURRITURE ET SUPPLÉMENTS

Il est préférable de ne pas apporter de la nourriture de l'extérieur au retour d'une permission de sortie. La gomme à mâcher n'est pas permise sur la propriété.

Il est à noter aussi que les suppléments et autres vitamines ne sont pas nécessaires; trois repas par jour et une participation active au programme te garderont en forme et en bonne santé.

## CIGARETTES

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

## L'école à Portage

Portage encourage le retour aux études pour tous les usagers qui n'ont pas terminé leurs études secondaires, selon les modalités de chaque programme et de chaque centre.

Chez les adolescents, la scolarisation est obligatoire. Tu auras accès à l'école dès ton arrivée au centre.

Les adultes peuvent aussi, s'ils le désirent, bénéficier de l'enseignement scolaire. Il est à noter que ce service n'est pas encore offert dans tous les programmes adultes.

L'école, comme toutes les autres activités auxquelles tu prendras part, est une activité thérapeutique et est partie intégrante de ta réadaptation. Ton comportement et les efforts que tu investiras dans le cadre de cette démarche devront donc refléter les valeurs qui sont enseignées au programme.

## Le comité des résidents

Portage estime qu'une voix importante doit être accordée aux usagers de ses services, de même qu'à ses résidents. Ainsi, comme le prévoit la loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec, Portage a permis et favorisé un regroupement d'usagers pour assumer certaines responsabilités qui leur ont été dévolues par la loi. Dans chacun des centres, ce regroupement est connu sous le nom de comité des résidents. Il a, selon la loi, un mandat qui se décline en trois fonctions :

- informer les usagers de leurs droits et obligations;
- promouvoir la qualité des services de même que la satisfaction des usagers par rapport aux services;

- défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou représenter sur demande un usager pour la défense de ses droits.

Les membres du comité des résidents sont choisis par les usagers de chaque centre et les responsabilités qui leur incombent font partie intégrante du programme de Portage. Une fois l'an, ce comité doit faire rapport de ses activités au comité des usagers.

## Le comité des usagers

Compte tenu des divers programmes offerts, aussi bien à l'interne qu'à l'externe, Portage a instauré un comité des usagers où sont représentés les usagers qui reçoivent, ou qui ont reçu, des services à l'interne, ainsi que les usagers qui reçoivent des services à l'externe. Ce comité, qui est également un porte-parole pour les usagers, est un comité consultatif du conseil d'administration de Portage, auquel il doit rendre compte de ses activités annuellement.

Le mandat du comité des usagers comprend cinq fonctions. Outre les trois fonctions déjà décrites pour le comité des résidents, deux autres s'ajoutent :

- il doit, sur demande, accompagner et assister tout usager qui entreprend une démarche en lien avec les services de Portage, y compris porter plainte;
- il doit s'assurer que tous les comités des résidents disposent des ressources nécessaires pour leur permettre de bien fonctionner.

Ces dispositions sont contenues dans la loi sur les services de santé et les services sociaux, à l'article 212.

## 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 l'interrelation 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 loi prévoit que personne ne peut formuler des allusions, des menaces ou des représailles à l'encontre d'une personne qui exerce le droit de formuler une plainte.

Toutefois, à tout moment pendant ce processus, tu as **le droit** et la possibilité, si tu le désires, de déposer une plainte auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de Portage. Tu pourras alors 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.

De plus, 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, au besoin.

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, ou à l'admission, 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 peux le faire mais tu ne peux le faire seul ».**

Bon succès dans ta démarche !

Les membres de la *famille Portage*



## *Le credo du résidant 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.*

