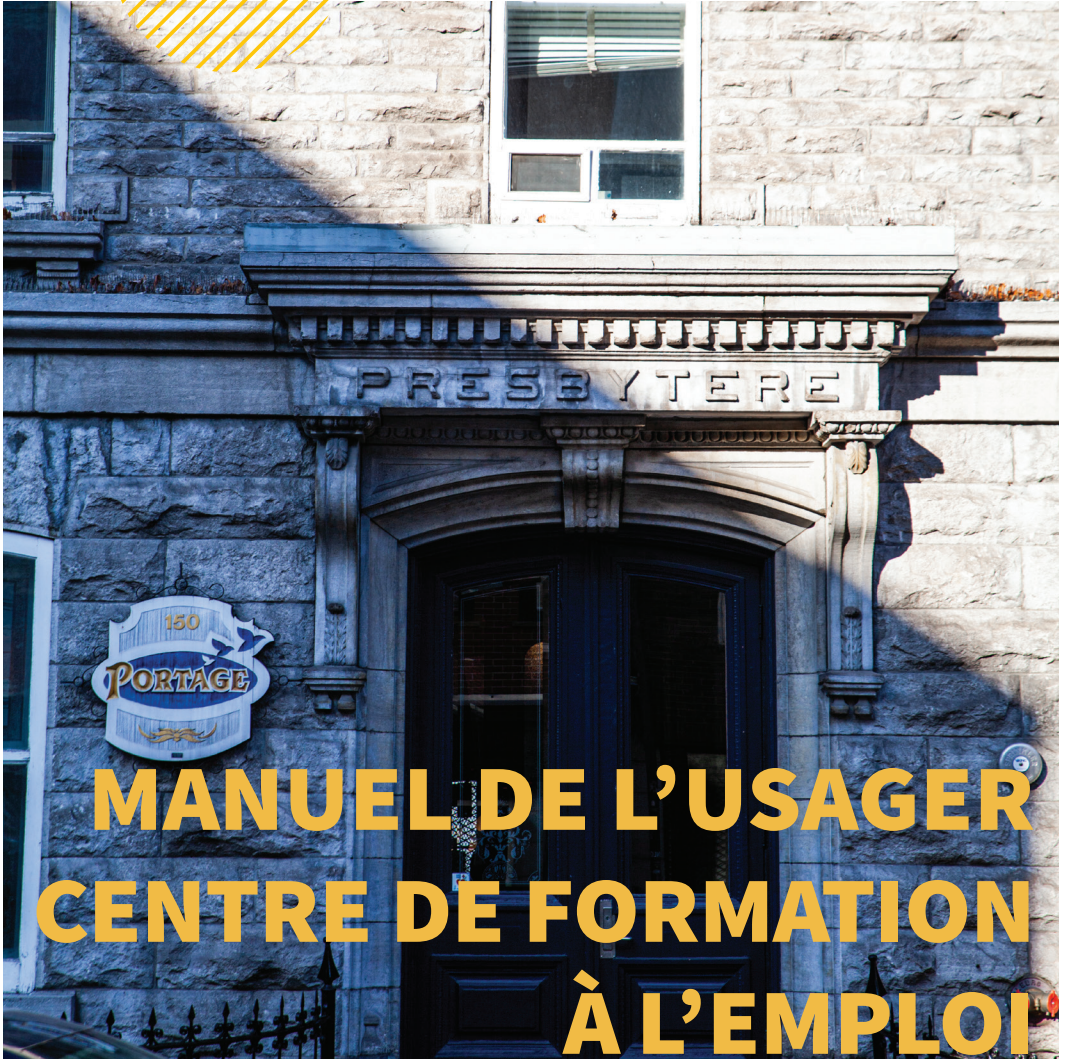




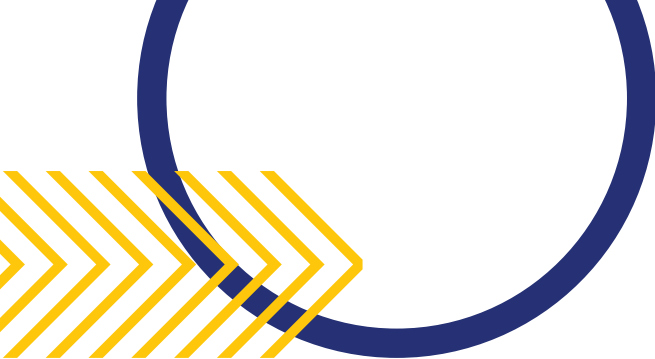
QUÉBEC



S O M M A I R E

<i>MON SUCCÈS</i>	<i>4</i>
<i>MES RESPONSABILITÉS ET MES DEVOIRS</i>	<i>5</i>
<i>MES DROITS</i>	<i>6</i>
<i>LE PROGRAMME D'INTERVENTION</i>	<i>8</i>
<i>CODE DE VIE</i>	<i>12</i>
<i>INFORMATIONS ESSENTIELLES</i>	<i>14</i>
<i>COMITÉ DES USAGERS</i>	<i>15</i>
<i>GESTION DES PLAINTES</i>	<i>16</i>
<i>ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i>	<i>17</i>





Mission de Portage

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.

Notre 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.

Notre 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.

Mon succès ne dépend que de moi

Nous te souhaitons 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.

Rappelle-toi que :

Toi seul peux le faire mais tu ne peux le faire seul.

Bon succès dans ta démarche!

La famille Portage



La vie en communauté

En joignant la famille Portage, tu entres dans une communauté thérapeutique. En d'autres mots, cela signifie que tu partageras ton quotidien avec des gens qui vivent les mêmes défis 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. 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.



Mes responsabilités

Parce que nous croyons que tu peux réussir, nous t'encouragerons à y mettre tous les efforts nécessaires. Notre objectif commun est de te fournir les outils essentiels pour t'aider dans ta croissance personnelle, 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



Mes devoirs

En tant qu'utilisateur du programme de formation à l'emploi, tu dois :

- Respecter les règles concernant la consommation de drogues, la violence, les menaces de violence et les relations sexuelles entre les usagers ;
- Participer activement à la programmation qui t'est offerte ;
- Participer à l'élaboration et à la révision de ton plan d'action ;
- Fournir les efforts nécessaires pour respecter tes engagements personnels et ceux que tu prendras envers la communauté ;
- 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, etc. ;
- Respecter, durant et après ton séjour au centre, la confidentialité des informations partagées avec tes pairs et les membres du personnel ;
- Respecter toute autre obligation que tu auras contractée avec l'organisme qui t'a référé à Portage, que ce soit le tribunal ou une autre instance. Il est de ta responsabilité d'en informer le personnel, afin qu'il puisse t'aider à respecter tes engagements.



Mes droits

En plus de tes devoirs, tu as des droits qui sont les 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 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'action ;
- 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'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 réglementant 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, 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 de mettre fin à ta démarche, et ce, sans égard à quelque obligation que tu pourrais avoir, face à d'autres autorités.
- 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;

* 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.



Le programme d'intervention

ET SES 5 DIMENSIONS...

Le Centre de formation à l'emploi Portage-Québec a été mis sur pied en 1986. L'objectif principal : aider les personnes qui ont eu des difficultés liées au jeu pathologique ainsi qu'à l'usage d'alcool ou d'autres drogues, à reprendre une place active au sein de la société. Le programme proposé permet d'accroître les compétences et les qualités nécessaires à l'obtention d'un emploi valorisant. Un autre objectif majeur de la démarche consiste à accompagner la personne dans le recouvrement de son autonomie sur les plans psychorelationnels, socioprofessionnels et sociocommunautaires. À cet égard, nos services de réinsertion socioprofessionnelle s'avèrent un maillon essentiel, car ceux-ci constituent le premier pas dans l'acquisition d'une place reconnue dans la société.

1 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 aux défis rencontrés.

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.



2 LES COMPÉTENCES

Pendant ton programme, tu feras l'acquisition de compétences qui te permettront de relever de nouveaux défis. Tu prendras aussi conscience de toutes les compétences que tu possèdes déjà et que tu pourras mettre à contribution dans un emploi.



21

Compétences

3 LES OUTILS

Portage met à ta disposition différents outils qui ont fait leurs preuves 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 combinés à l'environnement qu'offre Portage. Tu en feras l'apprentissage au cours de groupes didactiques et d'activités communautaires. En voici quelques exemples :

- La réflexion, l'exploration et l'introspection
- La gestion des sentiments
- La validation des perceptions
- Les réunions communautaires
- Les ateliers et les groupes



4 LE PLAN D'ACTION

Le plan d'action est un outil personnalisé qui t'aidera à établir les priorités dans les difficultés que tu voudras aborder et les besoins que tu auras identifiés. C'est en faisant la mise à jour des objectifs que tu te seras fixés que tu seras en mesure de cheminer de façon efficace.

Les thèmes abordés dans ton plan d'action sont les suivants :

- La dépendance
- La santé physique
- La santé psychologique
- Le développement personnel
- Les habiletés sociales et parentales
- Les relations interpersonnelles et familiales
- La réintégration sociale



5 LES VOLETS

Le centre de formation à l'emploi te donne la possibilité de participer à différentes activités qui visent à t'offrir des outils concrets pour favoriser ta réinsertion socioprofessionnelle. Ainsi, tu auras l'occasion de t'investir dans différents ateliers visant à consolider tes acquis thérapeutiques, à t'approprier des méthodes de recherche d'emploi efficaces et, finalement, à identifier un projet de vie à la hauteur de tes aspirations.

Le volet connaissance de soi

Prévention structurée de la rechute

- Consolider tes acquis, développer ta confiance et ton pouvoir d'agir
- Prévenir la rechute
- Définir tes forces et tes valeurs ainsi que les défis que tu auras à relever

Rédaction du curriculum vitae

- Rédiger un CV percutant en mettant à l'avant-plan tes atouts et réalisations
- Maximiser tes chances d'être sélectionné pour une entrevue par des stratégies de présentation efficaces

Préparation à l'entrevue d'emploi

- Être mieux outillé pour répondre efficacement aux questions des employeurs
 - Te mettre en valeur lors des entrevues d'embauche
 - Acquérir de l'aisance en effectuant des entrevues simulées
-

Le volet orientation

- Explorer le marché du travail et le monde scolaire
 - Identifier un projet de vie qui correspond le mieux à ta personnalité, tes intérêts et tes habiletés en fonction de la réalité du marché du travail
-

Le volet action

- Utiliser des moyens concrets afin d'effectuer ta recherche d'emploi de façon efficace
- Planifier ton retour aux études
- Poursuivre les démarches personnelles relatives à ton projet de vie

Le code de vie

En te joignant à la famille Portage, tu devras te familiariser avec certaines règles, 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'action
- 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 exempt de favoritisme, de discrimination ou d'intimidation de toutes sortes, les règles suivantes ont été établies. Elles constituent le code de vie de Portage.

Ponctualité et assiduité

Tu dois participer aux ateliers chaque jour et être présent du lundi au vendredi entre 9h et 15h, à l'exception du mercredi et du vendredi après-midi. Pour la recherche d'emploi, l'horaire est variable. Tu as la responsabilité d'être à l'heure. Si tu prévois une absence ou un retard, tu dois aviser un membre du personnel. Si cette absence n'était pas prévue, tu dois appeler au centre avant 9 h00.

Confidentialité

Aucune information ne sera divulguée à ton sujet, ni même ta présence dans nos services, à moins d'en obtenir l'autorisation. La même procédure s'applique lorsqu'un visiteur se présente sur les lieux pour entrer en contact avec toi. Aucun téléphone cellulaire ou

appareil photo ne pourra être utilisé dans l'établissement sans approbation. De plus, nous te demandons de préserver l'anonymat de tes pairs afin de favoriser la confiance et l'ouverture au sein du groupe.

Abstinence de consommation

Aucune consommation de drogues, d'alcool ou de médicaments non prescrits n'est autorisée pendant ta démarche. De plus, les boissons énergétiques sont aussi proscrites en raison de leurs effets néfastes sur la santé. Tout participant usant de drogues, d'alcool ou de médicaments fera immédiatement l'objet d'un entretien. Par la suite, un exercice lui sera proposé afin d'établir des objectifs concrets qui seront partagés en groupe.

Processus de réflexion

Si tu éprouves une difficulté particulière, tu seras encouragé à produire une réflexion, par écrit. Cette réflexion te permettra de te remettre en question face aux éléments déclencheurs, les conséquences, les objectifs et les moyens, etc. Tu devras par la suite présenter aux membres du groupe les objectifs qui auront découlé de ce travail.

Tenue vestimentaire

Tu as la responsabilité de te présenter avec une tenue vestimentaire appropriée. Pendant l'hiver, tu devras avoir une paire de souliers propres et secs d'intérieur.

CODE DE VIE



1 Nous tenons à avoir un milieu de **vie sécuritaire** et nous avons la responsabilité de ne pas mettre les autres en danger

(aucune substance, aucun instrument de consommation et aucune personne en état de consommation ne sera toléré sur les lieux)

2 Nous avons tous le droit à la **confidentialité** et nous avons la responsabilité de respecter celle des autres

(aucun téléphone cellulaire ou appareil photo ne pourra être utilisé sans approbation)

3

Nous avons le droit d'**être respecté** et nous avons la responsabilité de **respecter les autres**

(aucune forme de violence, d'intimidation ou de harcèlement ne sera tolérée. Aucun propos raciste, sexiste ou diffamatoire ne sera accepté)

Nous avons accès à un **milieu de vie propre** ainsi qu'à du mobilier et du matériel de qualité et nous avons la responsabilité d'en prendre soin

(aucune forme de vandalisme ne sera tolérée)

4

5

Nous pouvons nous exprimer librement sur différents sujets et nous avons la responsabilité de le faire dans un **langage approprié**

(aucun langage grossier, obscène ou irrespectueux et aucun juron ne sera toléré)

6 Nous avons la responsabilité de nous présenter dans les services avec une **tenue vestimentaire appropriée**

6

7

Nous sommes autorisés à **fumer** et nous avons la responsabilité de le faire dans les **endroits désignés**

8

Nous avons tous des **buts** et des **objectifs** et nous avons la responsabilité de tout mettre en œuvre pour les atteindre

Informations essentielles

Consentement à l'enregistrement

Pour des raisons de confidentialité, aucune personne n'est autorisée à te filmer ou te prendre en photo d'une manière où tu es reconnaissable, sans avoir d'abord obtenue ton autorisation. Dans une telle situation, nous te demanderons de signer un avis de consentement.

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. Tous biens apportés sur le site ou déposés sous la garde et le contrôle du centre, le sont à tes propres risques.

Exercice de feu

Il est possible qu'un exercice de feu soit déclenché pendant ta démarche afin d'assurer le bon déroulement des procédures d'évacuation. Le point de rassemblement se situe sur le perron de l'église sur la rue Caron.

Circulation dans le centre

Un code à quatre chiffres te permet d'entrer et de sortir à ta guise entre 8h et 16h30. Assure-toi d'avoir le bon code puisque celui-ci est modifié sur une base régulière afin d'assurer une sécurité maximale.

Fermeture du centre

En cas de tempête, le centre sera fermé si le Cégep de Sainte-Foy est lui aussi fermé. Pour être avisé de la fermeture de l'établissement, tu peux te rendre sur notre page Facebook.

Abonne-toi à notre page Facebook!

- Pour être informé des différentes activités offertes par le centre
- Pour lire des témoignages de réussite et d'espoir
- Pour partager ton expérience avec les autres usagers
- Pour être avisé de la fermeture de l'établissement

Pour nous suivre, rends-toi sur ton compte Facebook et aime la page du Centre de formation à l'emploi-Québec.



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 :

- 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;
- 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

Nous mettons tout en œuvre pour fournir des services de qualité. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait des services reçus, vous pouvez en faire part courtoisement et très ouvertement au membre du personnel qui vous a fourni le service. Si cela est nécessaire, vous pouvez communiquer avec le supérieur immédiat.

Il arrive que malgré les efforts de Portage de fournir l'assistance demandée, l'utilisateur n'obtienne pas les explications, réponses ou correctifs appropriés. Il peut dès lors s'adresser à un bureau de Services Québec.

Lorsque la problématique concerne un désaccord avec une décision rendue dans le cadre du traitement du dossier administratif, il est possible de déposer une demande de révision administrative à partir du [formulaire Demande de réexamen administratif](#), qu'on retrouve dans la section du Ministère sur Quebec.ca.

Accès aux renseignements personnels

Portage est assujéti à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ainsi qu'à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Conformément aux dispositions légales, vous pouvez, en tout temps, faire une demande pour accéder à vos renseignements personnels. L'accès à vos renseignements est gratuit. Toutefois, des frais pourraient être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements. Pour toute demande, vous devez :

1. Formuler votre demande par écrit, en précisant :
 - Le nom du document auquel vous souhaitez avoir accès
 - Vos coordonnées : prénom, nom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone
 - Une description de la plainte ou de l'objet de votre demande
2. Transmettre votre demande par courriel, télécopieur ou par la poste à l'adresse suivante :

Responsable de l'accès aux documents

865, square Richmond
Montréal (Québec) H3J 1V8
acces.documents@portage.ca

Portage s'engage à supprimer un renseignement personnel sur demande, sauf si sa conservation est requise par la loi.

Portage se réserve le droit de refuser l'accès à certains renseignements personnels si cet accès risque de causer un préjudice grave et sérieux ou pour toute autre raison prévue par la loi.

Protection des renseignements personnels

Nous sommes à votre écoute et nous engageons à répondre à vos demandes de manière appropriée, uniforme et diligente. Ainsi, pour toute question ou insatisfaction concernant le traitement de vos renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer avec nous :

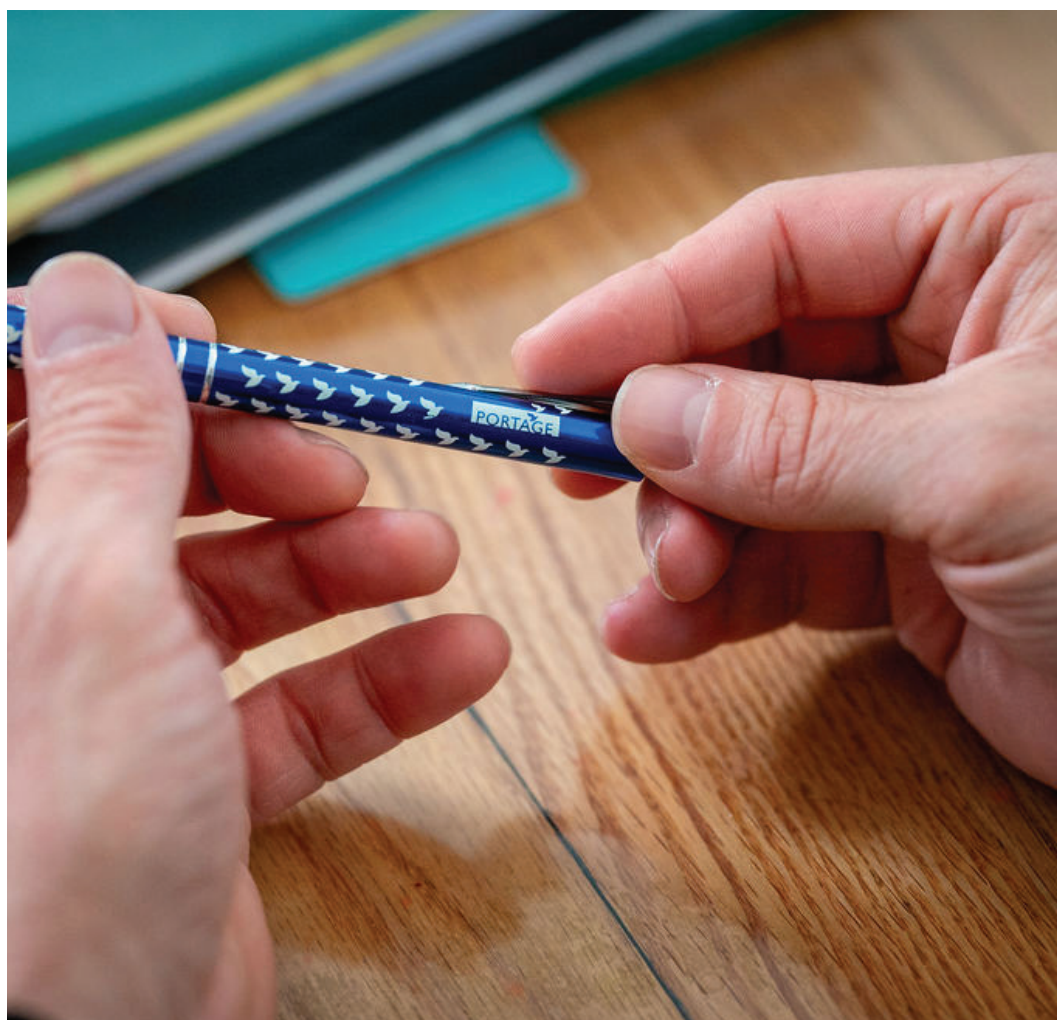
Responsable de la protection des renseignements personnels

865, square Richmond

Montréal (Québec) H3J 1V8

responsable.protection@portage.ca

(450) 821-4084



PHILOSOPHIE DE L'USAGER

Maintenant que j'ai repris contact avec ma vraie personnalité et que je l'accepte telle qu'elle est, dans toutes ses dimensions, la réalisation de mon plein potentiel est devenue ma nouvelle quête. Mes défauts ne sont plus une excuse à la fuite, mais constituent dans leur ensemble un défi merveilleux nécessitant la confrontation de tous les moments.

Ensemble, nous apprenons dans l'exercice de chaque jour qu'être soi-même est suffisant et que vivre pleinement sa personnalité est la source d'une profonde satisfaction.

Finalement, outillé de respect et empreint d'une profonde authenticité, les portes de ma dépendance s'ouvrent sur le monde où la dignité humaine et le courage seront mes nouveaux compagnons de route.

