

Rapport d'activités Année 2008

Sommaire

Le mot du directeur.....	2
Présentation du conseil d'administration.....	3
Charte de Dianova.....	4
Installations.....	5
Services thérapeutiques.....	6
Evaluation des services	13
Logement social avec support communautaire.....	15
Organigramme.....	17
Affiliations.....	17
Perspectives 2009.....	18
Finances et administration.....	19
État des résultats.....	20



1. Le mot du directeur

Chers lecteurs et chers amis,

En confirmant sa participation à un projet de logement social avec support communautaire, notre organisme a réalisé un de ses objectifs stratégiques de « mettre en œuvre une réponse adaptée aux besoins des personnes de Montréal » tout en participant directement à la réalisation des orientations de Dianova International en terme de développement social. Ce nouvel engagement nous a aussi amené à réviser nos autres objectifs afin de mieux centrer nos efforts sur les projets existants.

C'est encore la qualité des services qui a mobilisé le plus clair de notre énergie cette année et nous pouvons observer la réponse en terme de taux d'occupation, proche de 100% en fin d'année, ainsi qu'en terme de rétention et donc d'adhésion des personnes admises dans les programmes de Dianova. Le taux d'admission de femmes qui est cette année de 40% contre 20% en 2002 attire notre attention dans la fréquentation de notre programme en communauté thérapeutique. Quelques lectures permettent de lancer des hypothèses d'explications à cette tendance : Le taux de femmes affectées par des problèmes aigus de consommation tendrait à se rapprocher de celui des hommes, et les services historiquement mieux préparés pour les hommes et souvent exclusivement dédié à ceux-ci ne permettraient pas de répondre à cet enjeux.

Dianova poursuit son effort d'intégration dans la région de Lanaudière et notre organisme a collaboré cette année à la mise en route d'un Mécanisme d'accès régional en toxicomanie. L'expérience requiert de notre équipe de démontrer notre capacité d'action dans un travail de partenariat et des suites sont attendues en terme de balises financières de ce travail pour la fin du premier trimestre 2009. Dans le même esprit, Dianova a collaboré avec des institutions d'autres régions pour faire valoir l'importance de clarifier les modalités de collaboration. En effet, encore trop souvent des centres de réadaptation « orientent » des personnes vers nos services en s'attendant à une collaboration qui relèverait d'un partenariat assis sur une entente financière qui n'existe pas et qui rend notre organisme beaucoup trop fragile. Cette question nous a d'ailleurs encouragé à rejoindre et à participer activement au travail de l'Association des Centres Certifiés de Traitements des Dépendances du Québec qui fait valoir la force du réseau de centres existants mais aussi l'urgence d'établir des modalités de collaboration claires au niveau du Québec dans son ensemble.

Nos projets pilotes ont été animés moins activement étant donné la fin en mars 2008 du financement du Gouvernement du Canada. Un financement complémentaire de l'Arrondissement Ville Marie de Montréal nous a permis de mener avec succès plusieurs groupes de Répit Urbain. Ce programme, qui est très apprécié et attire l'attention hors Québec a été présenté plusieurs fois à l'étranger ainsi qu'à Toronto cet automne et devrait faire l'objet d'une publication en 2009 grâce à notre collaboration avec l'équipe de Michel Perreault du centre de recherche de l'Hôpital Douglas/Mc Gill. Des conversations sont aussi actives pour définir le besoin du projet Options Méthadone comme modalité complémentaire du réseau Québécois pour les personnes en traitement de méthadone.

En attendant d'avancer sur tous ces beaux projets, je vous souhaite une bonne année 2009 et à bientôt en tout temps sur www.Dianova.ca

Bruno Ferrari, Directeur général.



2. Présentation du conseil d'administration

Dianova est un organisme sans but lucratif certifié par le ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec.

Dianova est engagé auprès des personnes vulnérables depuis le 7 septembre 1989. Ses programmes de réhabilitation résidentiels et externes et de logements sociaux avec support communautaire visent à aider les personnes à retrouver leur autonomie.

Dianova offre ses services aux hommes et aux femmes adultes aux prises avec une dépendance et aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance ou vivant de l'instabilité résidentielle avec de la difficulté à se loger sur le marché locatif.

Composition du conseil d'administration, au 31 décembre 2008

Gilles Beauregard	Président	Réseau communautaire
Ruth Groc	Secrétaire	Secteur des affaires
Catherine Gagné	Trésorière	Représentante des usagers
Salina Kassam	Administratrice	Réseau communautaire
Giro de Roover	Administrateur	Réseau privé
Angel Rodriguez	Administrateur	Réseau communautaire
Anne Potier	Administratrice	Secteur des affaires
Mauro Luccardini	Administrateur	Réseau privé
Samuel Tremblay	Administrateur	Représentant des usagers

L'organisme rejoint principalement des résidents du Québec dont la moitié viennent de la région de Montréal et 90% de la Communauté Métropolitaine de Montréal (CMM) communément appelée le Grand Montréal. La moitié des bénéficiaires des programmes de Dianova sont des personnes itinérantes¹ ou à risque d'itinérance².

Afin de mieux répondre aux besoins de ces personnes et de leur offrir des services complémentaires, notamment aux personnes à risque d'itinérance et/ou en situation d'itinérance en matière de logement avec support communautaire, Dianova a décidé en novembre 2007 de créer une charte Québécoise afin de développer d'une manière plus spécifique cet aspect de son travail.

Dianova Québec a été incorporé le 11 janvier 2008 sous l'article de la Loi sur les compagnies du Québec, Partie III (L.R.Q., chap. C-38, art. 218).



1. Charte Dianova

Dianova veut inscrire son action dans une dynamique de l'excellence. Sa charte est le reflet de cet engagement.

La mission

Dianova a pour mission de mettre en oeuvre des actions et des programmes visant à contribuer à l'autonomie des personnes et au progrès social.

La vision

Notre société doit relever de nombreux défis sociaux comme la pauvreté, le manque d'éducation, la violence ou les dépendances.

Dianova fonde son action sur la conviction que chacun peut trouver en lui-même, avec l'aide adéquate, les ressources nécessaires à un développement personnel et à une intégration sociale réussis.

Les moyens

Toutes les actions de Dianova sont entreprises dans le but d'accomplir sa mission. Dianova réalise des programmes spécifiques pour s'adapter aux besoins des personnes qu'elle a pour mission d'aider. Cette adaptation des programmes de Dianova est régulièrement évaluée.

L'environnement

Dianova entend faire partie intégrante du réseau des organismes communautaires. Les pratiques de ce dernier lui permettent d'évaluer ses propres actions. Elle collabore avec toute personne ou tout organisme qui partage sa mission.

Le comportement

Tout bénéficiaire est libre d'accepter ou de refuser les services de Dianova. De même, Dianova est libre d'orienter un bénéficiaire vers d'autres services. Les collaborateurs de Dianova doivent tous répondre à des règles qui ont pour dénominateur commun le respect de la personne. Ces règles sont précisées dans le code d'éthique et la charte des droits et responsabilités des bénéficiaires.

La transparence

Dianova a inscrit dans ses statuts, valeurs et autres textes fondamentaux le principe de transparence pour mieux refléter la réalité de son fonctionnement interne et illustrer son objectif d'excellence. Dans cet esprit, elle publie un rapport d'activité dont les comptes sont soumis à un contrôle externe.

3. Installations

Montréal

Adresse	1273 rue Saint André, Montréal (Québec) H2L 3T1 Tél.: 514-875-7013 - Téléc. : 514-875-5871
Structure	Logement avec support communautaire Siège social.
Services	20 logements permanents en maison de chambre, support communautaire. Services d'accueil, d'évaluation, d'orientation.
Équipe	1 directeur général, 1 intervenante communautaire.

Terrebonne

Adresse	1600 Côte de Terrebonne, Terrebonne (Québec) J6Y 1G8. Tél.: 450-964-6566 - Téléc.: 450-964-4553
Structure	Communauté thérapeutique
Services	Programme résidentiel en communauté thérapeutique pour adultes Programme Répit Urbain
Sports et loisirs	Salle de musculation, salle de jeux, salle vidéo, bibliothèque, internet, téléphone public, boisé privé, bord de l'eau, accès aux activités de la région.
Activités	Ateliers artistique (danse sociale, peinture, musique et dessin), artisanat, lecture, promenades, sorties.
Capacité	35 places pour le programme résidentiel (24 hommes, 11 femmes) et 8 places réservées pour le programme à court terme (Répit Urbain)
Occupation	30 personnes en moyenne pour le programme résidentiel
Équipe	1 directrice de centre, 1 intervenant responsable d'équipe, 1 responsable de la vie communautaire, 1 directeur des affaires externes, 4 intervenants, 1 animateur, 1 responsable administrative, 2 veilleurs de nuit, 1 cuisinier, 1 stagiaire. Autres personnes ressources: 1 médecin, 1 pharmacien en externe.

Toronto

Services	Dianova offre ses services à Toronto grâce à des partenariats avec plusieurs organismes. Un numéro de téléphone reste accessible.
N° de tél.	416-588-2312

2. Services thérapeutiques

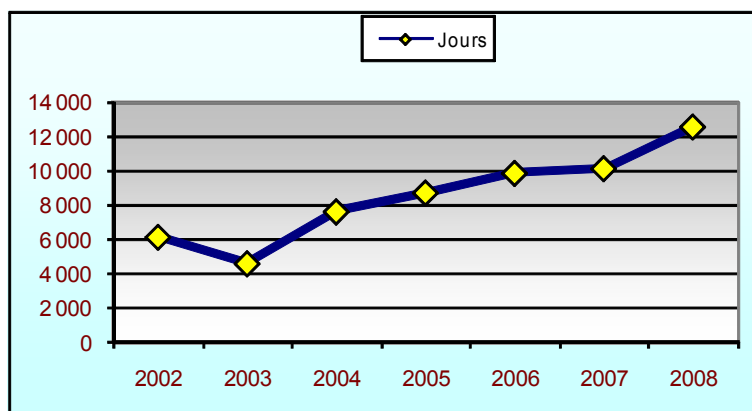
2.1 Services d'accueil, d'évaluation et d'orientation

- Nombre d'appels reçus dans les points de service AEO : 947 (1026 en 2007) ¹
- Nombre d'entrevues réalisées : 365 (393 en 2007)
- Nombre de références vers d'autres organismes : 174 (159 en 2007)

Tableau 1 : Bilan mensuel du nombre d'admission sur cinq ans :

	Jan	Feb	Mar	Avril	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec	Résidentiel	Autres
2004	7	7	13	6	13	10	11	8	9	6	9	10	109	5
2005	10	11	7	11	8	9	6	7	3	9	7	8	96	73
2006	8	7	12	8	8	6	10	6	4	4	12	8	93	123
2007	9	9	7	12	9	7	8	7	14	11	11	7	111	89
2008	10	9	11	8	7	10	5	9	7	13	12	7	108	56

Tableau 2 : Évolution des services (évolution du nombre de jour/programme)



Une meilleure adaptation des services aux infrastructures et une meilleure intégration régionale ont contribué en 2008 à augmenter l'adhésion des personnes aux programmes de Dianova et du même coup le taux d'occupation. **De nombreux efforts d'amélioration du milieu, menés conjointement entre l'équipe de Dianova et les résidents eux même, ont permis d'augmenter significativement le sentiment de confort et d'appropriation du milieu.**

La capacité d'accueil absolue du centre grâce aux 35 chambres individuelles (13 pour femmes et 22 pour hommes) a permis de répondre de manière satisfaisante aux demandes qui sont parvenues cette année à l'organisme.

Le programme de Répit Urbain était en 2008 dans une année charnière. Le financement de Santé Canada ayant prit fin au 31 mars 2008, seuls les groupes supportés par un financement de l'arrondissement Ville Marie à Montréal ont pu être organisés. Une nouvelle proposition a été déposée auprès de Santé Canada afin d'envisager une approche en prévention de notre pratique qui a démontré sa capacité à rejoindre les jeunes en difficulté.

¹ Les appels recensés regroupent les appels d'information et d'orientation en plus des appels de demandes d'admission au programme interne.

Tableau 3 : Provenance et genre des admissions

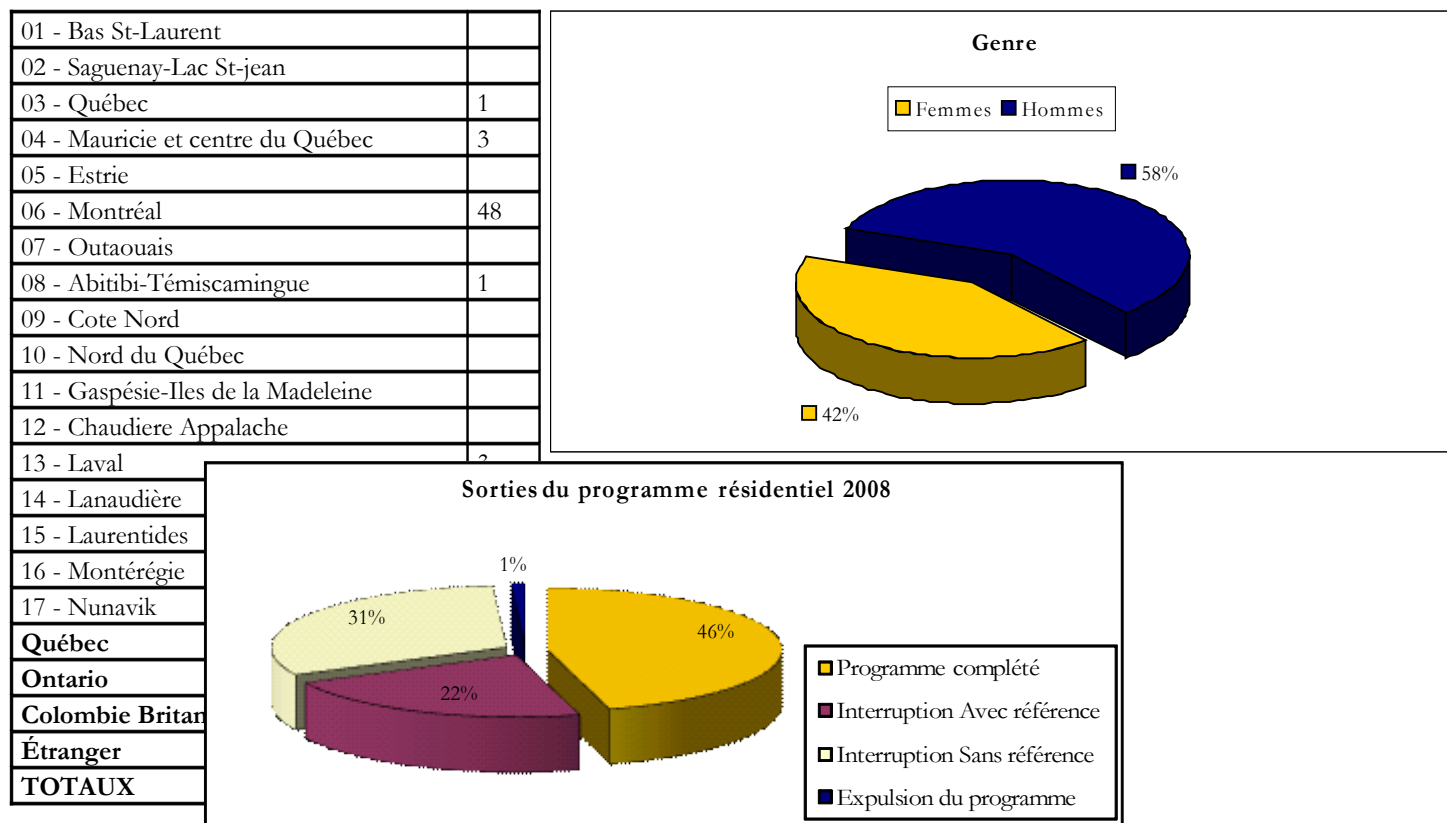


Tableau 4 : Substance à l'origine de la demande de traitement

	Total admissio n	Alcool	Médicaments	Cocaïne	Crack	Opiacés	Cannabis	Speed	Autres
2004	109	21	2	41	7	21	14	1	2
%	100%	19%	2%	38%	6%	19%	13%	1%	2%
2005	95	27	2	35	9	7	13	0	2
%	100%	28%	2%	37%	9%	7%	14%	0%	2%
2006	93	25	0	40	12	8	2	5	1
%	100%	27%	0%	43%	13%	9%	2%	5%	1%
2007	111	21	2	36	23	6	9	10	4
%	100%	19%	2%	32%	21%	5%	8%	9%	4%
2008	108	33	5	24	18	14	8	5	1
%	100%	31%	5%	22%	17%	13%	7%	4%	1%

Il est difficile d'analyser les tendances car les éléments qui entrent en jeu sont trop nombreux : réputation de l'organisme auprès de certains groupes de personnes, alliances particulières avec certaines ressources, influence des projets particuliers de Dianova... et bien entendu le changement dans les modèles de consommation. Ces informations sont toutefois indicatives de l'éventail des profils de consommation des bénéficiaires des programmes de Dianova.

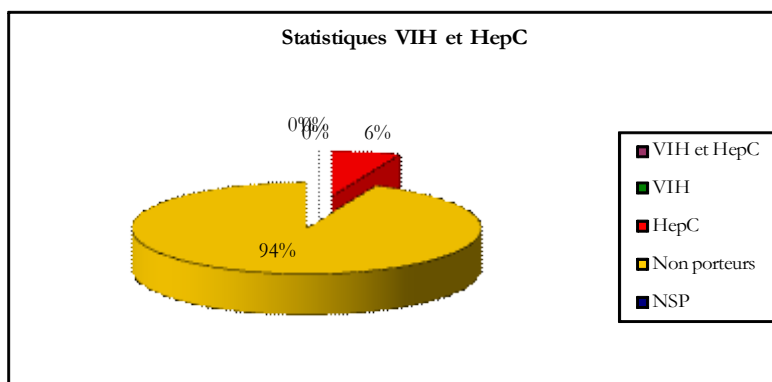
Total admission	Itinérants	Risque d'itinérance	Autres
2004	14 %	19 %	66 %
2005	14 %	25 %	61 %
2006	28 %	33 %	39 %
2007	23 %	26 %	51 %
2008	32 %	24 %	44 %

Dianova permet à de nombreuses personnes de sortir de manière durable de l'itinérance. Plus de la moitié des personnes entrées dans le programme en 2008 étaient itinérantes² ou à risque de l'être³.

En 2005, une relecture des critères de classification intégrait comme base de mesure la définition proposée par Laberge et al. en 1995, plus nuancée que le mode de question d'auto évaluation utilisé jusque là, permettait d'adapter le

calcul aux réalités observées par l'ensemble de nos partenaires du réseau des services sociaux.

Dianova offre des programmes qui, sans être orientés à des personnes itinérantes, leur permet un accès grâce à des partenariats très actifs avec différentes ressources de première ligne. Le programme résidentiel vise, entre autres objectifs, à permettre aux résidents de mieux se connaître en dehors de la consommation. Les personnes vivent des expériences diverses de vie communautaires, d'activités ludique et de temps libre, de responsabilités, d'échanges interpersonnels fréquents et s'habituent à comprendre leurs émotions, leur réaction, et à ajuster leur fonctionnement au besoin. Il n'en reste pas moins que parmi les habitudes généralement acquises à la fin du programme, **chacun s'est habitué à la sécurité d'un foyer et cet élément rentrent systématiquement dans les considérations qui seront faites lors de la préparation du plan de sortie à la fin du programme.** En 2008, de nombreuses personnes ayant complété le programme de Dianova se sont inscrites dans des programmes de réinsertion avec hébergement ou bien en logement (supervisé ou avec support communautaire) afin de consolider leur changement en évitant le risque d'isolement.



SÉROLOGIES : sur 108 personnes ayant séjournées à Dianova en 2008, 0 déclarait être porteuses du VIH et 7 porteuses de l'hépatite C uniquement.

101 personnes déclaraient qu'elles connaissaient leur statut sérologique et qu'elles étaient non porteuses.

2.2 Services résidentiels

² La personne itinérante est celle qui n'a pas d'adresse fixe, de logement stable, sécuritaire et salubre pour les 60 jours à venir, à très faible revenu, avec des problèmes de toxicomanie et de désorganisation sociale ou de santé mentale ou dépourvue de groupe d'appartenance stable. (Laberge et al. 1995 : 4 ; Comité des sans-abri de Montréal, 1987 ; MSSS, 1992)

³ Les facteurs de risque d'itinérance utilisés sont, outre la précarité du logement et la toxicomanie, la rupture institutionnelle (décrochage, fugues, sorties de centre jeunesse, de détention, etc.), les troubles de santé mentale ou la criminalité.

Cadre commun des programmes

Les objectifs des programmes sont personnalisés, cependant les ils reposent sur un cadre commun qui permet de concilier cheminement individuel et vie communautaire.

Programme résidentiel

En plus de ses services d'accueil, d'évaluation, d'orientation et de suivi, Dianova propose deux programmes distincts; un programme de réhabilitation et un programme de répit. Le programme de réhabilitation s'adresse à celles et ceux qui ont besoin d'un support plus encadré que celui qui leur est apporté dans des programmes externes. Les critères d'admission prennent en considération le modèle de consommation de la personne, mais surtout la lecture diagnostique multifactorielle effectuée lors de l'évaluation. On y a analysé aussi bien l'organisation et les habitudes de vie, que le développement cognitif et affectif.

Pour résumer, il s'agit de personnes qui

- ont un style de vie centré sur la consommation de drogue(s),
- peuvent tirer avantage d'un éloignement de leur milieu de vie
- ont une volonté de changement mais de grandes difficultés à y parvenir, se traduisant par des retards ou par des difficultés, tant au plan affectif que social

La dernière étape du programme est celle de la réinsertion sociale. Il s'agit d'une partie intégrante du programme de Dianova même si cette dernière étape s'accomplit ultimement en dehors du cadre résidentiel. Un plan spécifique permet d'aider les personnes à maintenir les acquis de la communauté, en collaboration avec les partenaires du réseau. L'objectif est d'accompagner les gens lors de cette étape à risques, et de leur fournir un support individualisé (accompagnement vers les ressources dont ils ont besoin, prévisions d'action face aux comportements à risques, création d'espaces de rencontre, liaisons téléphoniques...)



De nombreuses activités de groupe sont offertes durant le programme, dans le centre et à l'extérieur du centre. Les personnes vivent rapidement des succès leur permettant d'alimenter l'estime d'eux-mêmes.

Options méthadone

Le programme « Options Méthadone » s'adresse aux hommes et femmes de 18 ans et plus qui, malgré un traitement d'entretien à la méthadone suivi avec succès, cherchent à rompre avec leurs habitudes de consommation d'autres drogues et à retrouver une maîtrise acceptable de leur vie. Le séjour résidentiel chez Dianova permet d'apporter à ces personnes un environnement très sécurisant, sans drogue, ni alcool. Ce milieu procure aux participants un mode de vie sain au niveau du sommeil, de l'alimentation et du rythme de vie. De plus, ce programme favorise la participation à des activités et l'implication dans un projet commun. La vie communautaire permet de rompre l'isolement des participants qui en souffrent et apporte la possibilité de nouer des relations interpersonnelles positives, de prendre du recul de son mode de vie habituel et de son milieu, de faire le point et de préparer l'avenir.

Au cours de la thérapie dans le programme Options Méthadone, les intervenants n'incitent pas directement les participants à réduire le dosage ou l'abandon du traitement d'entretien à la méthadone, ces éléments n'étant pas du ressort des intervenants de Dianova mais de celui des organismes partenaires⁴.

De 2005 à 2008, 29 personnes ont été accueillies dans le cadre de ce projet (13 hommes et 16 femmes), 9 personnes ont complété leur programme et le taux moyen de rétention dans le programme a été de 98 jours. Au 1^{er} janvier 2009, aucune personne n'était en cours de programme étant donné que le financement du projet se terminait au 31 mars 2008. Des négociations sont toutefois en cours pour maintenir ce service.

Du fait qu'aucune pression n'est faite sur les bénéficiaires quant à leur médication de méthadone, l'expérience nous semble démontrer que Dianova peut représenter une bonne opportunité de traitement pour des personnes intégrées dans des programmes de substitution. De plus, l'organisme couvre un large spectre de profil de participants potentiels en accueillant des hommes et des femmes et que nos programmes sont offerts en Français et en Anglais.

Répit Urbain

Malgré des conditions de vie particulièrement à risques (overdoses, infections transmises sexuellement et par le sang, violences, suicides, prostitution) nombre de personnes itinérantes ou à risque de le devenir tardent à recourir aux services qu'ils requièrent à cause de ce qu'ils identifient comme des barrières institutionnelles, comme les heures d'ouverture des services, l'exigence de posséder une carte d'assurance maladie ou encore la disponibilité et les attitudes du personnel. Le Répit Urbain est un projet d'accueil visant le développement des connaissances et des compétences personnelles des personnes de la rue dans une perspective de réinsertion sociale à bas seuil d'exigences.

Le projet propose une solution temporaire, une manière de souffler, un répit dans un court séjour structuré, dans un environnement calme, en campagne. Le séjour structuré (6 jours et 5 nuits) pallie les conditions habituellement associées au mode de vie de la rue par l'apprentissage d'habitudes de vie plus saines fondées sur les activités de groupe, le sport et une nutrition équilibrée.

⁴ Le CRAN (pour ses programmes régulier et le programme Relais Méthadone), le programme méthadone de l'Hôpital Juif de Montréal, le programme méthadone du centre Le Tremplin de Lanaudière, le programme méthadone de l'Hôpital Saint-Luc à Montréal.

En 2007 et 2008, en plus des groupes organisés grâce au financement de Santé Canada, Dianova a opéré ce projet auprès d'une population de personnes sans abris issues du centre ville dans le cadre d'un financement reçu un financement de la Ville de Montréal dans une perspective d'intervention sur les problématiques socio urbaines. 4 groupes par année ont ainsi été organisés grâce à la collaboration de 4 organismes partenaires.⁵

Au cours des 3 dernières années, 255 personnes ont pu bénéficier de ce projet, soit 196 hommes et 59 femmes, et 220 personnes, soit 86% ont complété leur programme avec un taux de satisfaction moyen de 9 sur 10.

Nmbre de groupe		H	F	Total	Rétention
34	Québec	173	55	228	86%
5	Ontario	23	4	27	93%
39		196	59	255	86%



Montréal



⁵ Spectre de rue, Le Bon Dieu dans la rue, Le Centre Amitié Autochtone de Montréal et le Centre Saint-James.

2.3 Certification

Dianova a reçu le 8 mai 2007 son nouveau certificat de conformité émit par le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec en vertu d'un cadre normatif permettant de répondre à des exigences de qualité pour les centres privés.

Dianova vise des objectifs d'excellence en intervention et ce certificat permet de confirmer que les efforts soutenus de l'organisme dans ce sens son mesurables et aboutissent sur des meilleurs services pour les usagers.

Le nouveau certificat est valable jusqu'au 21 mars 2010.

2.4 Interruptions et fins de programme

	2008	2007
○ Sorties après avoir complété tous les objectifs du programme :	48	31
○ Interruptions volontaires avec référence vers d'autres ressources :	23	25
○ Interruptions volontaires sans référence vers d'autres ressources :	33	35
○ Expulsions du programme :	1	3
○ Rétention moyenne dans le programme :	98 jours	84

2.5 Examen des plaintes

Dianova invite les bénéficiaires de ses services à déposer des plaintes grâce à une procédure qui permet un traitement transparent de celles-ci. La procédure est affichée dans les locaux à des endroits très visibles. La procédure prévoit que les plaintes soient adressées à un membre désigné du conseil d'administration.

Deux plaintes ont été déposées par deux résidents(es), soit une le 3 janvier (plainte 1) et une le 10 janvier 2008 (plainte 2) :

- Plainte 1 : La plainte se référait à une rudesse de langage de la part d'un intervenant envers le (la) résident(e). La plainte a été enregistrée par le directeur des affaires externe au moment où la personne décidait de quitter le programme. Malgré cela, la directrice du centre en collaboration avec un membre du Conseil d'administration ont fait le suivi de la plainte et rencontré l'intervenant auquel un avertissement a été signifié à l'effet qu'aucun écart de langage n'est toléré à Dianova.
- Plainte 1 : La plainte se référait à un excès de zèle de la part d'une intervenante envers le (la) résident(e). La plainte a été enregistrée par le directeur des affaires externe. La directrice du centre en collaboration avec un membre du Conseil d'administration ont fait le suivi de la plainte et rencontré l'intervenant auquel un avertissement a été signifié à l'effet que chaque intervenant se doit d'animer l'approche proposée par Dianova, qui n'est pas punitive et que l'intervenante ne doit pas faire preuve d'intimité ou de rejet vis-à-vis d'aucun résident..

2.6 Évaluation des services

Les résidents ont été invités à compléter régulièrement un questionnaire d'évaluation des services offerts. Une échelle de 1 (pas satisfait) à 4 (très satisfait) est proposée avec la possibilité de choisir l'item N/A (ne s'applique pas) car des personnes ne pouvaient répondre à certaines questions. Par exemple, on ne peut évaluer l'organisation des visites si on n'en a pas reçu.

	2008	2007
1 - L'accueil en phase de pré admission	3,72	3,55
2 - L'évaluation en phase de pré admission	3,74	3,54
3 - La rapidité de l'admission	3,62	3,50
4 - L'accueil dans le centre par l'intervenant	3,66	3,60
5 - La phase d'accueil (10 premiers jours)	3,59	3,35
6 - Les plans d'interventions réalisés et leur suivi	3,59	3,32
7 - Les intervenants	3,52	3,37
8 - Mon intervenant	3,81	3,72
9 - Mon counselling individuel	3,72	3,48
10 - Les règlements du centre	3,27	3,01
11 - Les ateliers de développement personnel	3,49	3,13
12 - Les réunions de groupe	3,25	3,10
13 - Les activités débrouillardises	3,46	3,24
14 - Les activités quotidiennes (ménage, cuisine, etc.)	3,44	3,18
15 - La thérapie donnée dans votre langue (Anglais ou Français)	3,72	3,36
16 - Les installations (chambres, salle de sports...)	3,71	3,37
17 - L'environnement du centre	3,64	3,52
18 - L'ambiance du groupe	3,22	3,12
19 - Les repas	3,16	3,28
20 - L'organisation des visites familiales	3,22	2,95
21 - Les sorties	3,61	3,30
22 - Les activités récréatives	3,26	2,91
23 - Le sport	3,43	2,95
24 - Le respect de vos droits	3,68	3,39
25 - Le respect de la confidentialité	3,80	3,64
26 - L'atteinte de vos objectifs	3,60	3,30
27 - La préparation à la réinsertion	3,67	3,30

Dans l'ensemble les notes sont à la hausse (moyenne générale de 3,54 sur 4 cette année contre 3,31 en 2007).

Commentaires des usagers (extraits)

« Je suis très satisfait des services reçus »

« Je suis désolé d'avoir à quitter de cette façon, ayant consommé »

« Manque d'intervenants »

« Merci beaucoup de votre accueil, j'ai bien apprécié et j'ai trouvé beaucoup d'outils à me servir »

« J'ai très apprécié cette thérapie, elle m'a apporté les outils qu'il me manquait »

« J'ai été satisfaite des services que l'on m'a offerts, merci »

« I enjoyed the program and feel confident »

“Les ateliers de développement sont bien, mais il n'y en a vraiment pas assez souvent et pas assez d'activités de temps libre non plus. »

« Certains résidents ont rendu mes 2 premières semaines insupportables »

« Vous faites vraiment du bon boulot, merci pour le soutien. »

« Je trouve que j'ai fait un bon choix en venant ici et je suis à la bonne place »

« C'est comme être à la maternelle, je me donne une autre semaine, si ça ne change pas, je m'en vais »

« C'est bien comme centre; je le recommande à ceux qui en ont besoin »



3. Logement social avec support communautaire

3.1 Approche de Dianova

Dianova Québec est un organisme sans but lucratif engagé auprès des personnes vulnérables depuis le 11 janvier 2008. Ses programmes de logements sociaux avec support communautaire visent à aider les personnes à retrouver leur autonomie.

Dianova offre ses services aux hommes et aux femmes adultes aux prises avec une dépendance et aux personnes itinérantes ou à risque d'itinérance ou vivant de l'instabilité résidentielle avec de la difficulté à se loger sur le marché locatif.

3.2 Type et nombre d'unités

En mars 2008, Dianova a procédé à l'acquisition d'une maison de chambres sur la rue Saint André à Montréal en vue de réaliser un projet d'habitation sociale et communautaire. L'acquisition de l'immeuble a été possible grâce au soutien financier de Services Canada. La Société d'habitation du Québec et la Ville de Montréal ont également confirmé leur financement à ce projet pour la rénovation de l'immeuble dans le cadre du programme AccèsLogis Québec.

Prise de possession et mise en oeuvre

Suivant l'acquisition de l'immeuble, les intervenants de Dianova, avec le support de l'équipe de **Atelier Habitation Montréal**, se sont affairés à soutenir la relocalisation temporaire des locataires pour la période des travaux, en plus de préparer tous les documents en lien avec le projet ainsi que **les plans et devis** pour la phase de travaux.

Plusieurs rencontres ont aussi été effectuées avec des intervenants du quartier, membres d'associations de résidents et voisins du projet afin de dispenser de l'information sur les objectifs du projet. Des informations complémentaires ont été données tant aux élus, qu'aux personnes intéressées dans le voisinage. Afin d'assurer l'intégration du projet à la communauté, l'organisme est devenu membre de la **Table de concertation du Faubourg Saint-Laurent** dès septembre 2008. Les responsables de Dianova ont participé à de nombreuses activités organisées par le **RAPSIM** afin d'intégrer au mieux le projet dans l'effort de répondre au manque crucial de logements sociaux et abordables, notamment dans les maisons de chambres, dans la région de Montréal.



Rénovations majeures

Fin octobre, les travaux étaient lancés dans un plan de 5 à 6 mois pour une livraison estimée aux alentours du mois d'avril 2009. C'est aussi cette période qui permettra à l'organisme, en plus de superviser le bon déroulement des travaux, de compléter son plan de support communautaire, de définir ses modalités de validation des candidatures pour l'accès à ces 20 unités de logements permanents qui bénéficieront d'une subvention de supplément au loyer.

3.3 Profil des résidents

Sera déclaré admissible le candidat qui répond aux conditions suivantes :

- Avoir fait une demande d'admission;
- Être âgée d'au moins 18 ans, autonome et vivant seul(e) ;
- Être capable de gérer son budget, ses repas, faire son entretien ménager;
- Vivre des difficultés faisant en sorte que la personne connaisse de l'instabilité résidentielle et qu'elle ait de la difficulté à se loger sur le marché locatif;
- Avoir complété le programme de thérapeutique de Dianova ou un programme de réinsertion qualifié;
- Collaborer dans la transmission des références ;
- Être en accord avec les objectifs de l'organisme ;
- Avoir les revenus suffisants pour assumer le coût du loyer demandé;
- Démontrer leur admissibilité aux subventions pour les ménages à faibles revenus;
- Être citoyen canadien ou résident permanent.

3.4 Partenariats

3.4.1 Atelier Habitation Montréal

Cet organisme (Groupe de Ressource Technique) soutien le développement technique des projets de logement social de Dianova en établissant les plans de travail pré achat, en assurant le suivi de la planification en cours d'acquisition et de rénovation, et en offrant un suivi de l'implantation du projet après sa mise en fonction.

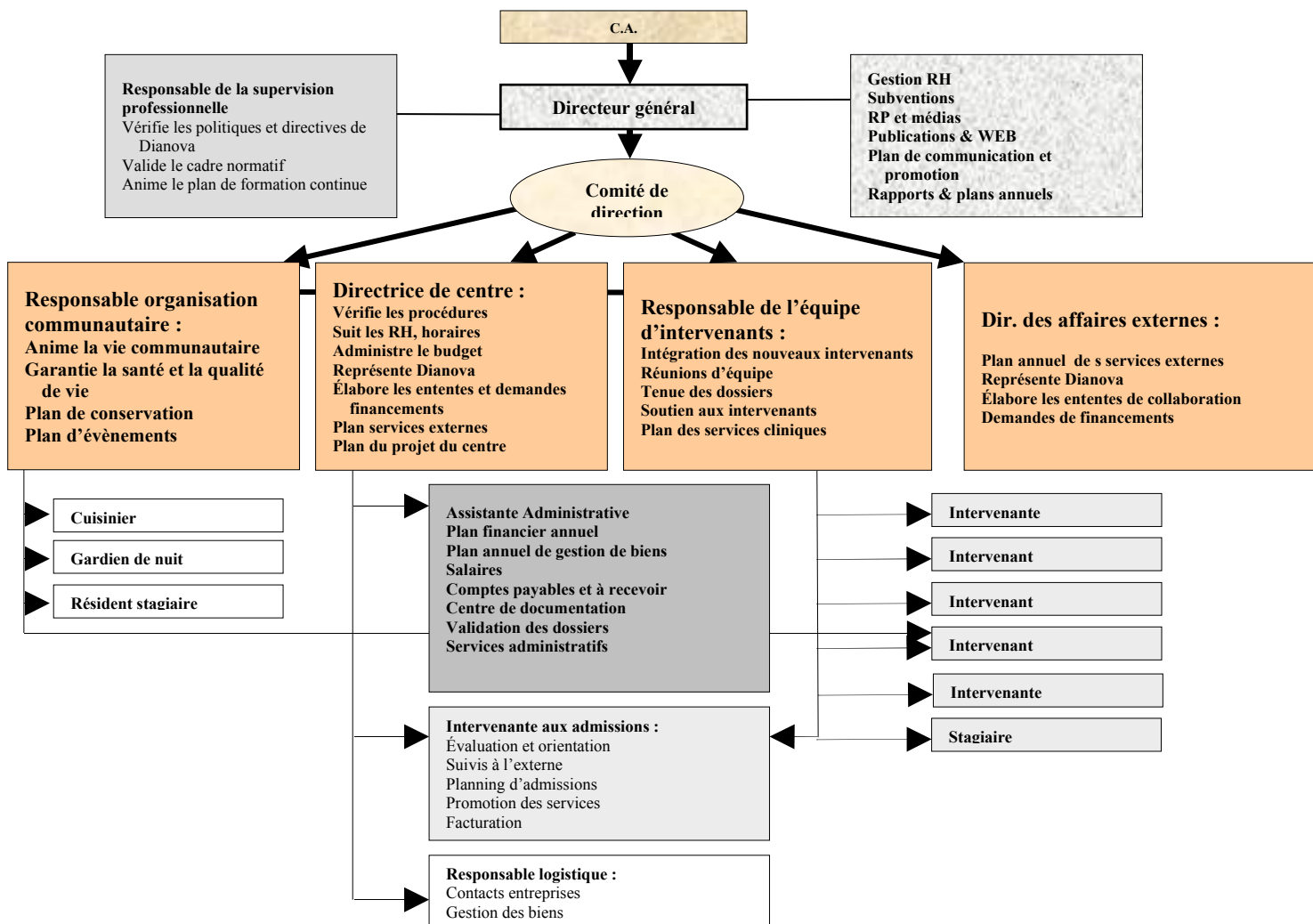
3.4.2 Table de concertation des Faubourgs Saint Laurent

Cet organisme de représentation et d'animation communautaire présent dans le quartier d'implantation du premier projet de logement social, sur la rue Saint André, facilite l'intégration du projet dans son milieu en permettant à Dianova d'établir des ponts avec la communauté.

3.4.3 FOHM

La FOHM (Fédération des Organisme d'Habitation de Montréal) donne accès à un panel de ressources techniques et de soutien au développement des projets. Ses services aux membres permettent autant de bénéficier d'un regroupement pour la négociation de polices d'assurances que d'établir un partenariat spécifique pour permettre à Dianova de s'en tenir, le plus possible, au cœur de sa mission.

4. Ressources humaines



5. Affiliations

Dianova est membre du **RAPSIM** (Réseau d'Aide aux Personnes Seules et Itinérantes de Montréal), de la **FOHM** (Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal), de l'**AITQ** (Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec), de l'**PACHCTDQ** (association des Centres d'Hébergement Certifiés de Traitement des Dépendances du Québec), du **CLDEM** (Centre Local de Développement des Moulins) et de **Imagine** (Centre Canadien pour la Philanthropie). À l'étranger, Dianova Canada est membre de **Dianova International**, et de la **WFTC** (Fédération Mondiale des Communautés Thérapeutiques).

6. Perspectives 2009

6.1 Orientations stratégiques 2009-2010

VIABILITE, ALLIANCES, OPPORTUNITES

Depuis 1998, Dianova au Canada a réformé en profondeur son fonctionnement en poursuivant un objectif de qualité. Ces efforts énormes ont été produits par une équipe engagée et grâce au financement obtenu par la liquidation du capital ainsi qu'au financement de Dianova International. Le capital est liquidé et le financement de Dianova International est arrivé à terme.

Les objectifs de professionnalisation, de certification, et de réponse aux besoins des usagers sont atteints.

Les revenus des programmes et projets n'ont subi qu'une maigre amélioration.

En définitive Dianova au Canada doit en 2010:

1. Avoir des programmes et projets autofinancés dans les domaines de la dépendance, des problématiques sociales et éducatives. Les projets non viables doivent être arrêtés et l'activité redirigée vers les projets viables;
2. Les projets conservés doivent répondre aux valeurs de Dianova tout en réalisant des alliances stratégiques;
3. Les projets doivent être soutenus par des données probantes résultants de la collecte d'informations réalisée auprès de diverses sources (usagers; administrations et partenaires);
4. Dianova invite chaque collaborateur à contribuer à la réalisation et au développement de ce plan.

6.2 Orientations

Selon son plan stratégique, l'organisme s'efforcera en 2009 de consolider son équipe et l'engagement de ses collaborateurs dans la réalisation de la mission de l'organisme. En terme de travail en réseau, Dianova doit obtenir de ses partenaires du réseau public des engagements spécifiques qui permettent à l'organisme de sortir de sa situation de survie et d'entreprendre plus fermement des activités de développement. Enfin les activités de logement social seront lancées et les ajustements nécessaires seront apportés afin de valider le déploiement de nouveaux projets dans ce domaine. Enfin, Dianova poursuivra sa participation active aux réseaux dans lesquels l'organisme a pris des engagements.

7. Finances et administration

7.1 Produits

Il faut noter une progression de la facturation, donc du nombre de journées de programmes réellement offertes par l'organisme au cours de l'année 2008. Cette augmentation est constante depuis les 5 dernières années et contribue au sentiment que l'offre de Dianova s'intègre très bien au réseau des services au Québec et répond à un besoin ressenti par un nombre croissant de personnes. Il reste que ce niveau de facturation en progression augmente également le niveau de contribution que Dianova doit offrir aux personnes qui ne sont pas en mesure de payer pour les programmes.

Les subventions sont en fort recul du fait de l'arrivée au terme le 31 mars 2008 de deux projets qui bénéficiaient de financements de Santé Canada, soit le projet Répît Urbain et le projet Options méthadone. Les deux projets font l'objet de démarches actives de recherche de partenaires financiers.

Notons la disparition d'un élément de revenu exceptionnel en 2007, soit la vente de la propriété de Nomingue pour laquelle une balance de vente est encore due par l'acheteur.

7.2 Charges

Les charges ont connues de nombreuses variations même si certaines rubriques se sont installées dans la normalité à laquelle on peut s'attendre pour les années à venir. On peu noter des fluctuations dans des rubriques bien contrôlées telles que les dépenses d'hébergement (-10'000\$ env.), et un besoin de solutions stables pour l'alimentation (+13'000\$ env.). Même si le nombre de personnes présentes peut expliquer en partie cette augmentation il n'en demeure pas moins que des modalités plus économiques doivent être recherchées.

L'énergie, les assurances et les honoraires bénéficie de la fin des charges exceptionnelles en 2007 reliées à la maintenance et à la vente de la propriété de Nomingue.

Enfin les transferts de dons de biens à d'autres organismes sont en forte diminution du fait de l'abandon de l'évènement « La chaîne humaine de Dianova » qui représentait une surcharge de travail pour l'équipe qui doit se concentrer à la réalisation du plan stratégique de Dianova.

Un élément de ce plan stratégique consiste à « améliorer la viabilité des services de Dianova », ce qui, en regard du résultat net de l'année 2008 (-73'000\$) apparaît comme un enjeux incontournable dans les activités de l'organisme en 2009.

8. État des résultats

De l'exercice terminé le 31 décembre 2007

Rapport du vérificateur

Aux administrateurs de
Dianova Canada Inc.

J'ai vérifié le bilan de Dianova Canada Inc. au 31 décembre 2008 et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Corporation. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

À l'exception de ce qui est mentionné dans le paragraphe ci-dessous et de la note 2 sur les stocks, ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Comme c'est le cas dans de nombreux organismes de bienfaisance, Dianova Canada Inc. tire la majeure partie de ses produits de dons, de frais de séjour de la clientèle et de ventes de charité, lesquels ne peuvent être soumis à une vérification comptable complète. Par conséquent, la vérification de ces produits s'est limitée aux montants comptabilisés dans les comptes de la Corporation et je n'ai pu déterminer si certains redressements auraient dû être apportés aux montants des produits, de l'insuffisance des produits par rapport aux charges, de l'actif net à court terme et de l'actif net.

À mon avis, à l'exception de l'effet des éventuels redressements que j'aurais pu juger nécessaires si j'avais été en mesure de vérifier l'ensemble des produits, comme il est mentionné au paragraphe précédent, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Corporation au 31 décembre 2007, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Comptable agréé auditeur
Le 6 avril 2009



Centre Professionnel Régional des Moulins
1025 Montée Masson, Bureau 201 Terrebonne (qc) Canada, J6W 5H9
Téléphone : 450.492.9121 • Télécopieur : 450.492.6660
Site Web: www.DanielBeauregard.ca

**État des résultats
de l'exercice terminé le 31 décembre 2008**

	2008	2007
Produits	\$	\$
Frais de séjour de la clientèle	681 095	549 244
Part assumée par la Corporation	(157 072)	(105 387)
	524 023	443 857
Dons	36 515	42 951
Ventes de charité	63 336	55 077
Subvention	125 696	288 939
Autres	1 064	1 824
Revenu d'intérêts	28 954	-
Gain à la cession d'immobilisations	-	594 668
Dons de biens	162 855	180 255
Moins : Dons de biens non utilisés	(108 759)	(118 855)
	833 684	1 488 716
Charges		
Dépenses d'hébergement	19 519	28 316
Alimentation	79 877	66 208
Entretien et réparations	23 369	27 718
Matériel roulant - location	40 740	30 183
Matériel roulant - entretien	450	429
Frais de déplacement	29 218	30 746
Énergie	48 716	73 251
Cotisation, taxes et permis	6 432	7 306
Assurances	30 355	48 942
Loyers	31 302	39 274
Honoraires	30 930	121 322
Salaires et charges sociales	449 003	493 099
Poste et téléphone	17 912	17 298
Fournitures de bureau	13 049	13 830
Amortissement des immobilisations	38 643	33 707
Intérêts et frais bancaire	3 078	6 877
Intérêts de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	-	429
Dianova USA (ristourne)	-	-
Dons		
Transferts à d'autres organismes	6 738	24 734
Don de biens aux bénéficiaires	26 217	24 593
Coût de vente de charité	11 192	30 189
	906 740	1 118 451
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(73 056)	370 265



**Dianova Canada est membre de Dianova International,
de la Fédération Mondiale des Communautés Thérapeutiques (WFTC)
de l'Association des Intervenants en Toxicomanie du Québec (AITQ)
De Imagine Canada (Anciennement Centre Canadien de la Philanthropie)
Du Réseau d'Aide aux Personnes Seules et Itinérantes de Montréal (RAPSIM)
Et du CLDEM (Centre Local de Développement des Moulins)**