

A large red abstract graphic on the left side of the page. It features a stylized human figure with arms raised, composed of various shades of red and white. The figure is positioned in the lower half of the red area. The top half of the red area is a solid red rectangle.

**Guide de rédaction, de révision et
d'autoévaluation de programme**

PROGRAMME JEUNESSE EN DÉPENDANCE

Décembre 2009

L'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ) est une association d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ses membres sont des centres de réadaptation ou des organismes apparentés qui offrent des services spécialisés aux personnes, jeunes ou adultes, aux prises avec des problèmes d'alcoolisme, de toxicomanie ou de jeu pathologique. Il s'agit du seul réseau provincial entièrement dédié à ces personnes.

Les centres de réadaptation en dépendance (CRD), présents dans toutes les régions du Québec, offrent leurs services sur une base externe ou en hébergement. Il s'agit de services d'accueil, d'évaluation, de désintoxication, de réadaptation, de réinsertion sociale et professionnelle, de traitements de substitution, de services médicaux et de services de soutien à l'entourage.

L'ACRDQ offre des services de soutien à ses membres autant sur le plan clinique que sur le plan de la gestion et leur fournit une tribune de partage de leur expertise, de leurs connaissances, de leurs réalités. De plus, l'Association représente ses membres auprès des instances gouvernementales et auprès d'un vaste réseau de partenaires avec qui ils sont en relation.



TABLE DES MATIÈRES

CONTRIBUTIONS.....	1
PRÉAMBULE	3
GRILLE EN SOUTIEN À LA RÉDACTION, À LA RÉVISION ET À L'AUTOÉVALUATION – PROGRAMME JEUNESSE EN DÉPENDANCE:	5
A. Orientations ministérielles et régionales, principes directeurs	5
B. Clientèle cible	6
C. Programme jeunesse en dépendance.....	9
D. Volets de l'offre de services en dépendance pour la clientèle jeunesse	11
E. Bonnes pratiques, approches reconnues et préconisées par le programme jeunesse en dépendance	14
F. Continuité, complémentarité, partenariat	16
G. Organisation des services sur le plan clinico-administratif	18
H. Mécanisme de suivi, de révision, d'autoévaluation, bilan, recommandations.	20
I. Autres critères de qualité privilégiés par le programme	21
QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES À LA DÉMARCHE.....	23
RÉFÉRENCES	25

CONTRIBUTIONS

- Geneviève Barlow, Centre Le Maillon de Laval
- Gilles Durand, Centre André-Boudreau
- Sylvain Harvey, Portage
- Isabelle Jacques, Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve
- Rose-Marie Leblanc (remplacée par **Claude Aubin**), Centre de réadaptation en dépendance Le Virage
- Mylène Lecours, Domrémy/Mauricie – Centre-du-Québec
- Nathalie Martin, Le Grand Chemin
- Lucie Mongrain, Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec
- Nathalie Néron, Centre Dollard-Cormier – Institut universitaire sur les dépendances
- Claude Simard, Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie de Chaudière-Appalaches

Rédaction : Lucie Mongrain, ACRDQ

Secrétariat et mise en page : Renée Auger, ACRDQ

Révision linguistique : Jacinthe Rouisse, ACRDQ

À toutes ces personnes, un grand merci.

Ce document est disponible en version PDF à l'adresse :

www.acrdq.qc.ca

La reproduction des textes est permise, à la condition de mentionner la source.

PRÉAMBULE

Les deux dernières décennies ont vu les services à la clientèle jeunesse en dépendance prendre un essor important sur l'ensemble du territoire québécois. Afin de soutenir le développement harmonieux des services à offrir aux jeunes et à leur entourage, le réseau des centres de réadaptation en dépendance (CRD), soutenu par l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDO), a été mis à contribution pour proposer et déployer une offre de services de base en cohérence avec les orientations ministérielles en dépendance.

Dans la foulée du document publié par l'ACRDO (appelée FQCRPAT à ce moment-là) en 2006, *Intervenir auprès des jeunes et de leur entourage dans les centres de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes – Pratiques gagnantes et offre de services de base*, le Comité jeunesse, formé de gestionnaires et de cliniciens œuvrant dans les CRD, s'est vu confier le mandat d'élaborer un guide en soutien à la rédaction des programmes jeunesse en dépendance. Reconnue parmi les bonnes pratiques dans le processus d'amélioration continue de la qualité, la démarche d'élaboration de programme et de mise à jour de celui-ci permet aux équipes jeunesse en dépendance de bien s'ajuster aux nouveaux besoins de la clientèle et aux principaux enjeux relatifs à l'offre de services en dépendance.

Fait important à souligner également, la démarche proposée ici s'inscrit en cohérence avec les objectifs du système d'agrément auxquels doivent se soumettre les CRD et les autres établissements de santé et de services sociaux.

D'autre part, il est important de préciser que la démarche telle que suggérée ici aux équipes jeunesse en dépendance est facultative. Ce modèle de grille peut être adapté ou encore il est possible d'utiliser d'autres modèles. Toutefois, pour les équipes qui voudront s'en inspirer, la présente grille vise à soutenir les gestionnaires et les intervenants œuvrant auprès de la clientèle jeunesse en dépendance dans leur processus de rédaction et de révision de leur programme. Ce document sert aussi à préciser la nature et la qualité des informations qui se trouvent dans les documents constituant ce qu'il est convenu d'appeler ici le programme. Rappelons que le terme programme désigne l'ensemble des actions qu'une organisation se propose d'accomplir, en vue d'atteindre les objectifs fixés. Par extension, ce terme désigne également le texte ou le document qui présente le programme.

Les équipes qui auront à réaliser la mise à jour de leur programme jeunesse en dépendance pourront donc utiliser l'information contenue dans le présent guide pour soutenir leur processus d'écriture, de révision et d'autoévaluation à un intervalle régulier ou à un moment déterminé dans le temps. Cette démarche est évolutive et peut contribuer grandement à enrichir la réflexion dans un processus d'amélioration continue de la qualité des services spécialisés de réadaptation offerts à la clientèle jeunesse en dépendance.

Ce guide comprend plusieurs rubriques, celles-ci étant en cohérence avec les orientations ministérielles et régionales, la mission du centre de réadaptation en dépendance (CRD), le programme-clientèle en dépendance et l'offre de service à la clientèle jeunesse en dépendance, et les meilleures pratiques reconnues.

Utilisation du guide

Avant de compléter la rédaction de leur programme ou une version révisée de celui-ci, les équipes sont invitées à remplir la grille proposée dans les pages qui suivent en précisant le niveau de satisfaction et le niveau de priorité que celles-ci accordent afin d'apporter les changements souhaités ou requis.

Afin de déterminer le niveau de satisfaction et le niveau de priorité dont les équipes voudront bien convenir au regard d'un critère, quelques exemples sont suggérés.

Niveau de satisfaction accordé par l'équipe du programme :

- Cote de 1 à 5
- Insatisfaisant, passable, satisfaisant à très satisfaisant
- Connus, compris, accepté, réalisé
- Autres

Niveau de priorité accordé par l'équipe du programme :

- Cote de 1 à 5
- Prioritaire, priorité modérée, non prioritaire
- À développer, à consolider, à réviser, à évaluer
- Autres

Les utilisateurs de ce guide pourront le bonifier au fil du temps en fonction de l'évolution des besoins, des connaissances et des pratiques. L'espace réservé pour les commentaires peut servir à situer l'état des démarches réalisées, prévues ou à prévoir, à préciser certains échéanciers ou à nommer les personnes ou les instances en responsabilité pour la réalisation ou le suivi des actions à entreprendre. Parmi ces actions, il peut s'agir d'élaborer un volet du programme pour une clientèle plus à risques en collaboration avec un partenaire, de compléter la rédaction du programme, d'effectuer le suivi d'indicateurs, de mesurer les effets du programme, de mettre en place un tableau de bord, d'évaluer la satisfaction de la clientèle, celle des partenaires ou tout autre objet de préoccupation relatif au programme jeunesse en dépendance.

La démarche proposée dans le présent guide en est une qui repose sur la mise en commun des expertises des membres de toute l'équipe offrant des services spécialisés de réadaptation en dépendance. Elle vise à maintenir, sinon à rehausser de façon continue, la barre de la qualité des services pour la clientèle des jeunes aux prises avec une problématique de dépendance et pour leur entourage.

Grille en soutien à la rédaction, à la révision et à l'autoévaluation Programme jeunesse en dépendance

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
A. ORIENTATIONS MINISTÉRIELLES ET RÉGIONALES, PRINCIPES DIRECTEURS			
<ul style="list-style-type: none"> Le document de programme est en conformité avec les orientations ministérielles et les principes à la base de l'organisation des services (<i>Programme-services Dépendances, MSSS, 2007</i>). 			
<ul style="list-style-type: none"> Le document de programme s'inscrit dans le respect de la mission du centre de réadaptation telle que définie dans la loi (LSSSS, article 84). 			
<ul style="list-style-type: none"> Le document de programme s'inscrit en cohérence avec les orientations régionales, les objectifs et les priorités ciblés dans le projet clinique en dépendance. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
B. CLIENTÈLE CIBLE			
<ul style="list-style-type: none"> • Les caractéristiques de la clientèle jeunesse en dépendance sont présentées en tenant compte : <ul style="list-style-type: none"> ✓ des données épidémiologiques; ✓ des spécificités régionales; ✓ des différents sous-groupes d'âge : <ul style="list-style-type: none"> ○ (exemple : jeunes de moins de 12 ans, 6-12 ans, 13-17 ans, 18-24 ans); ✓ de critères tels que : problèmes de santé mentale, violence, indice de consommation problématiques, autres. 			
<ul style="list-style-type: none"> • La programmation tient compte des clientèles prioritaires ciblées par le MSSS (<i>Programme-services Dépendances du MSSS, 2007, page 19</i>) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les femmes enceintes et les mères de jeunes enfants; ✓ Les jeunes en difficulté; ✓ Les personnes ayant des problèmes de santé mentale. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Les caractéristiques de la clientèle desservie par le programme sont décrites en tenant compte : <ul style="list-style-type: none"> ✓ des volumes pour les différents sous-groupes d'âge, de diagnostics, de sévérité, etc.; ✓ des différents milieux de vie des jeunes; ✓ de la situation géographique; ✓ des nouveaux clients; ✓ autres. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins de la clientèle cible en jeunesse sont définis en tenant compte des spécificités des problématiques éprouvées : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Itinérance; ✓ Problèmes concomitants de santé mentale et de toxicomanie; ✓ Troubles alimentaires; ✓ Utilisateurs de drogues injectables; ✓ Traitement de dépendance aux opioïdes par une médication de substitution; ✓ Jeunes qui se présentent dans les urgences hospitalières; ✓ Complications médicales, sevrage; ✓ Ethnies et cultures différentes; ✓ Problèmes de délinquance; ✓ Jeunes judiciarisés; ✓ Jeu pathologique; 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Situations de crise : <ul style="list-style-type: none"> ○ Idéation, tentative de suicide, ○ Comportement violent; ✓ Fugue; ✓ Interruption de séjour ou de service; ✓ Autres formes de dépendance en émergence. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
C. PROGRAMME JEUNESSE EN DÉPENDANCE			
<ul style="list-style-type: none"> Le document de programme présente les valeurs qui sous-tendent l'intervention (respect, confidentialité, intégrité, autonomie). 			
<ul style="list-style-type: none"> Les objectifs généraux du programme sont énoncés en termes de résultats attendus auprès de la clientèle cible. 			
<ul style="list-style-type: none"> Les objectifs spécifiques sont réalistes, mesurables et ajustés à la problématique de la clientèle. 			
<ul style="list-style-type: none"> Le document de programme est basé sur les pratiques gagnantes en matière d'intervention clinique, d'organisation et de gestion des services (<i>Pratiques gagnantes et offre de services de base, 2006</i>). 			
<ul style="list-style-type: none"> Le programme jeunesse en dépendance comprend des protocoles définis en fonction de certaines problématiques (intensité, durée de prise en charge, type de services offerts, type d'intervention, critères de fin de l'intervention). 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Le document de programme intègre les principes suivants (<i>Pratiques gagnantes et offre de services de base</i>, 2006) dans chacun des volets de l'offre de service des CRD (<i>Offre de services des CRPAT</i>, 2004) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Équité; ✓ Accessibilité; ✓ Qualité; ✓ Efficacité et efficience; ✓ Continuité, complémentarité et partenariat. 			
1. Accueil – évaluation - orientation			
2. Services de stabilisation – désintoxication			
3. Services de réadaptation/toxicomanie et jeu : interne – externe (incluant le maintien à la méthadone)			
4. Insertion sociale et professionnelle			
5. Services d'aide et de soutien à l'entourage			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
D. VOILETS DE L'OFFRE DE SERVICES EN DÉPENDANCE POUR LA CLIENTÈLE JEUNESSE			
1. Accueil – Évaluation – Orientation (AEO)			
<ul style="list-style-type: none"> • Les étapes, les objectifs poursuivis, les modalités d'intervention et les échéanciers sont clairement décrits. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les différentes procédures, les mécanismes et protocoles permettant une réponse rapide aux besoins de la clientèle sont décrits : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mécanismes de repérage et de détection; ✓ Procédures d'accueil, d'évaluation et d'orientation et de réadaptation; ✓ Protocole d'orientation; ✓ Modalités d'intervention offertes en attendant l'entrée dans un programme. 			
<ul style="list-style-type: none"> • La programmation des activités vise une intervention le plus rapidement possible dans le milieu de vie du jeune (incluant les volets scolaire et professionnel). 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures d'accueil tiennent compte des besoins spécifiques des jeunes et de leur réalité. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation biopsychosociale du jeune est effectuée à l'aide d'outils spécialisés reconnus, validés, entérinés par l'organisation : <ul style="list-style-type: none"> ✓ IGT-ADO; ✓ NIDEM; ✓ NIDEP; ✓ Boîte à outils dépistage santé mentale; ✓ GAIN; ✓ Inventaire d'anxiété de Beck; ✓ Inventaire de dépression de Beck; ✓ Outils utilisés pour le jeu pathologique (<i>Les services en jeu pathologique, ACRDQ, 2009</i>) 			
<ul style="list-style-type: none"> • L'orientation du jeune, les services à offrir, l'intensité et la durée de ceux-ci sont déterminés en fonction de critères d'appariement. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures pour déceler les besoins du client et déterminer les objectifs d'intervention sont définies et révisées régulièrement, à des étapes spécifiques, permettant un ajustement de l'orientation et des services à offrir. 			
2. Services de stabilisation – désintoxication			
<ul style="list-style-type: none"> • Les étapes, les objectifs poursuivis, les modalités d'intervention et les échéanciers sont clairement décrits. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
3. Services de réadaptation/toxicomanie et jeu : interne – externe (incluant le maintien à la méthadone)			
<ul style="list-style-type: none"> Les étapes, les objectifs poursuivis, les modalités d'intervention et les échéanciers sont clairement décrits. 			
4. Insertion sociale et professionnelle			
<ul style="list-style-type: none"> Les étapes, les objectifs poursuivis, les modalités d'intervention et les échéanciers sont clairement décrits. 			
5. Services d'aide et de soutien à l'entourage			
<ul style="list-style-type: none"> Les étapes, les objectifs poursuivis, les modalités d'intervention et les échéanciers sont clairement décrits. 			
<ul style="list-style-type: none"> L'offre de service pour les jeunes dépendants inclut des activités qui tiennent compte de l'évaluation des besoins de la famille et de l'entourage. 			
<ul style="list-style-type: none"> La programmation décrit les services disponibles pour la famille et l'entourage lorsque le jeune ne reçoit pas les services du CRD. 			
<ul style="list-style-type: none"> Le programme décrit l'implication de la famille et de l'entourage dans le plan d'intervention. 			
<ul style="list-style-type: none"> De l'information est donnée à la famille concernant les ressources communautaires, et les organismes d'entraide sont décrits, leurs rôles complémentaires au programme sont expliqués. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
E. BONNES PRATIQUES, APPROCHES RECONNUES ET PRÉCONISÉES PAR LE PROGRAMME JEUNESSE EN DÉPENDANCE			
<ul style="list-style-type: none"> • Les approches et les modèles d'intervention sont clairement définis, reconnus et axés sur les besoins des jeunes. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les modèles conceptuels, les principes et les objectifs généraux sont présentés : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Approche biopsychosociale; ✓ Entretien motivationnel; ✓ Stratégie d'intervention visant la réduction des méfaits; ✓ Approches cognitives et comportementales; ✓ Approche systémique de type familial; ✓ Autres. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les approches tiennent compte de l'âge, des motivations et du stade de développement de l'adolescent : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Développement physique; ✓ Développement cognitif; ✓ Développement affectif; ✓ Développement de la pensée morale; ✓ Développement social. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les stratégies, les modalités et les moyens d'intervention privilégiés à l'intérieur de la programmation favorisent les conditions propices à l'alliance thérapeutique. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> Les stratégies, les modalités et les moyens d'intervention permettent la détection de problématiques associées à la dépendance (problème de santé physique ou mentale, délinquance, crise suicidaire, jeu pathologique, autres) et sont prises en compte dans le PI ou le PSI, selon le cas. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
F. CONTINUITÉ, COMPLÉMENTARITÉ, PARTENARIAT			
<ul style="list-style-type: none"> • Les principales ressources pertinentes à la problématique de la clientèle sont identifiées dans la trajectoire de service (CJ, hôpitaux, CSSS, organismes communautaires, écoles, autres). 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les rôles et les responsabilités de chacune des instances identifiées dans la trajectoire de services sont clairement définis. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Des mécanismes de transmission de l'information et d'orientation de la clientèle sont établis avec les partenaires en amont et en aval : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ententes de service (CSSS, écoles, OC, CH, santé publique, santé mentale, CJ, CRDI, CRDP, justice); ✓ Protocoles de collaboration (modalités de fonctionnement, procédures); ✓ Mécanismes de communication. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Des activités d'information et de formation sont offertes aux partenaires régionaux et sociocommunautaires en amont et en aval. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures et les protocoles d'intervention sont définis en fonction des différentes étapes du cheminement de la clientèle dans le programme et dans le continuum. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> Les activités d'évaluation et d'intervention communes sont définies : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de service individualisé (PSI). 			
<ul style="list-style-type: none"> Les procédures pour la détermination commune des objectifs d'intervention sont définies. Elles favorisent la concertation et l'interdisciplinarité : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de service individualisé et intersectoriel (PSII). 			
<ul style="list-style-type: none"> Des activités permettant l'échange d'information et le partage des expertises disciplinaires sont formalisées. 			
<ul style="list-style-type: none"> Les stratégies d'intervention décrites favorisent la continuité dans nos liens avec les partenaires : <ul style="list-style-type: none"> ✓ PSI et PSII. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
G. ORGANISATION DES SERVICES SUR LE PLAN CLINICO-ADMINISTRATIF			
<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures et les protocoles définissent le partage des responsabilités de l'équipe spécialisée au regard du programme. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les procédures pour la mise à jour de l'expertise de l'équipe (développement et maintien des connaissances et des compétences) sont décrites : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accueil et l'intégration des nouveaux intervenants; ✓ Évaluation des besoins de formation; ✓ Transfert des connaissances; ✓ Formation continue; ✓ Jumelage; ✓ Supervision; ✓ Implication dans la recherche; ✓ Autres. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Des réunions cliniques de l'équipe sont prévues de façon régulière, selon les besoins cliniques et administratifs. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les rôles et les responsabilités des intervenants sont clairement définis en fonction des volets de l'offre de service. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation des ressources facilite l'accès aux services offerts à la clientèle sur l'ensemble du territoire desservi : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Points de service, point de chute; ✓ Activités près des milieux de vie du jeune et de son entourage. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les installations permettent le respect de la confidentialité et de la personne. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les systèmes et les ressources informationnelles sont décrits. Ils permettent la compilation de données statistiques sur la prestation des services en fonction des différents sous-groupes de clientèles : <ul style="list-style-type: none"> ✓ SIC-SRD; ✓ Tableaux de bord (par territoire, par problématiques, autres); ✓ Autres. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
H. MÉCANISME DE SUIVI, DE RÉVISION, D'AUTOÉVALUATION, BILAN, RECOMMANDATIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Les mécanismes permettant l'arrimage entre le processus de gestion, le plan d'amélioration et le plan d'évaluation sont décrits. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les rôles et les responsabilités sont définis au sein du programme et avec les instances décisionnelles. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les mécanismes favorisant l'implication des intervenants du programme sont définis. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les activités de mesure des résultats, à court, moyen et long terme sont définies. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les activités relatives à l'évaluation de la satisfaction sont décrites en rapport avec : <ul style="list-style-type: none"> ✓ les partenaires; ✓ la clientèle. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les mécanismes de suivi et d'arbitrage (mécanisme de plaintes, comités d'éthique, etc.) sont présentés. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Les recommandations des processus d'évaluation et d'accréditation antérieures relatives au programme sont rappelées. Elles ont été prises en compte dans la révision du programme. Les mécanismes de suivi devant en assurer l'application sont décrits. 			

ÉNONCÉS DES CRITÈRES DE QUALITÉ	NIVEAU DE SATISFACTION ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	NIVEAU DE PRIORITÉ ACCORDÉ PAR L'ÉQUIPE DU PROGRAMME	COMMENTAIRES
I. AUTRES CRITÈRES DE QUALITÉ PRIVILÉGIÉS PAR LE PROGRAMME			
<ul style="list-style-type: none"> À titre d'exemple : critères de sécurité, gestion des risques 			

QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES À LA DÉMARCHE

- À la suite de cette démarche d'autoévaluation, quelles sont les priorités d'action pour la prochaine année?

- Quelles seront les prochaines étapes?

- Qui en seront responsables?

- Quels seront les échéanciers?

- Quels rapports peuvent être établis avec le plan d'amélioration continue du CRD et la démarche d'agrément?

- Comment seront effectués la coordination, le suivi?

- À quel moment prévoit-on une révision du processus d'autoévaluation du programme jeunesse en dépendance?

RÉFÉRENCES

ASSOCIATION DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DU QUÉBEC (2009). *Les services en jeu pathologique dans les centres de réadaptation en dépendance – Guide de bonnes pratiques et offre de services de base*, 88 p.

ASSOCIATION DES ÉTABLISSEMENTS DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE, ASSOCIATION QUÉBÉCOISE D'ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX, SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (octobre 2005). *Démarche d'autoévaluation des mémoires de programme*, inédit, 18 p.

CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT (2009). *Le système d'agrément. Pour une gestion intégrée de la qualité. Version 1*, 64 p.

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE RÉADAPTATION POUR PERSONNES ALCOOLIQUES ET AUTRES TOXICOMANES (novembre 2006). *Intervenir auprès des jeunes et de leur entourage dans les centres de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes – Pratiques gagnantes et offre de services de base*, 52 p.

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE RÉADAPTATION POUR PERSONNES ALCOOLIQUES ET AUTRES TOXICOMANES (septembre 2004). *Offre de services*, 71 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2006). *Plan d'action interministériel en toxicomanie 2006-2011*, 80 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2007). *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience – Programme-services Dépendances – Offre de service 2007-2012*, 56 p.

LES MEMBRES

L'ESTRAN/

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE RIVIÈRE-DU-LOUP (01)

75, rue Saint-Henri
Rivière-du-Loup (Québec)
G5R 2A4
☎ 418 868-1010
☎ 418 868-0530
@ lestran@ri.cgocable.ca
Site Web : –

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE JONQUIÈRE (02)

2230, rue de l'Hôpital
Jonquièrre (Québec)
G7H 7X2
☎ 418 695-7710
☎ 418 695-7716
@ –
Site Web : <http://www.carrefoursante.qc.ca>

CENTRE DE RÉADAPTATION UBALD-VILLENEUVE (03)

2525, chemin de la Canardière
Québec (Québec)
G1J 2G3
☎ 418 663-5008
☎ 418 663-6575
@ communication@cruv.qc.ca
Site Web : <http://www.cruv.qc.ca>

DOMRÉMY MAURICIE/CENTRE-DU-QUÉBEC (04)

440, rue des Forges
Trois-Rivières (Québec)
G9A 2H5
☎ 819 374-4744
☎ 819 374-4502
@ domremyMCQ@ssss.gouv.qc.ca
Site Web : <http://www.domremymcq.ca>

CENTRE DE RÉADAPTATION DÉPENDANCES ET SANTÉ MENTALE DE L'ESTRIE (CENTRE JEAN-PATRICE CHIASSON/MAISON SAINT-GEORGES) (05)

1930, rue King Ouest
Sherbrooke (Québec)
J1H 2E2
☎ 819 821-2500
☎ 819 563-8322
@ –
Site Web : <http://www.santeestrie.qc.ca/crdsm/>

CENTRE DOLLARD-CORMIER – INSTITUT UNIVERSITAIRE SUR LES DÉPENDANCES (06)

950, rue de Louvain Est
Montréal (Québec)
H2M 2E8
☎ 514 385-0046
☎ 514 385-5728
@ info.cdc@ssss.gouv.qc.ca
Site Web : <http://www.centredollardcormier.qc.ca>

CRAN (06)

110, rue Prince-Arthur Ouest
Montréal (Québec)
H2X 1S7
☎ 514 527-6939
☎ 514 527-0031
@ direction.generale.cran@ssss.gouv.qc.ca
Site Web : <http://www.cran.qc.ca>

LE GRAND CHEMIN (06)

7070, boul. Perras
Montréal (Québec)
H1E 1A4
☎ 514 381-1218
☎ 514 381-1247
@ adosmtl@legrandchemin.qc.ca
Site Web : <http://www.legrandchemin.qc.ca>

MAISON JEAN LAPOINTE (06)

111, rue Normand
Montréal (Québec)
H2Y 2K6
☎ 514 288-2611
☎ 514 288-2919
@ info@maisonjeanlapointe.com
Site Web : <http://www.maisonjeanlapointe.com>

PORTAGE (06)

865, Square Richmond
Montréal (Québec)
H3J 1V8
☎ 514 939-0202
☎ 514 939-3929
@ info@portage.ca
Site Web : <http://www.portage.ca>

CENTRE JELLINEK (07)

25, rue Saint-François
Gatineau (Québec)
J9A 1B1
☎ 819 776-5584 / 1-866-776-5585
☎ 819 776-0255
@ jellinek@jellinek.org
Site Web : <http://www.jellinek.org>

CENTRE NORMAND (08)

621, rue de l'Harricana
Amos (Québec)
J9T 2P9
☎ 819 732-8241
☎ 819 727-2210
@ –
Site Web : <http://www.centrenormand.org>

CENTRE LE CANAL (09)

659, boul. Blanche
Baie-Comeau (Québec)
G5C 2B2
☎ 418 589-5704 / 1 800 418-5704
☎ 418 295-1773
@ –
Site Web : <http://www.cprcn.qc.ca>

CENTRE L'ESCALE/

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA HAUTE-GASPÉSIE (11)

55, rue Notre-Dame
Cap-Chat (Québec)
G0J 1E0
☎ 418 763-5000
☎ 418 763-9024
@ –
Site Web : –

CRAT-CA/

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE BEAUCE (12)

253, route 108
Beauceville (Québec)
G5X 2Z3
☎ 418 774-3304, poste 2391
☎ 418 774-4423
@ –
Site Web : –

CENTRE LE MAILLON DE LAVAL/ CENTRE JEUNESSE DE LAVAL (13)

308 A, boul. Cartier Ouest
Laval (Québec)
H7N 2J2
☎ 450 975-4054
☎ 450 975-4053
@ –
Site Web : –

LE TREMPLIN/

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU NORD DE LANAUDIÈRE (14)

1000, boul. Sainte-Anne, bureau RD-D-27
Saint-Charles-Borromée (Québec)
J6E 6J2
☎ 450 759-8922
☎ 450 759-7969
@ –
Site Web : –

CENTRE ANDRÉ-BOUDREAU (15)

295, rue De Villemure
Saint-Jérôme (Québec)
J7Z 5J5
☎ 450 432-1858 / 1 888 345-1395
☎ 450 432-8654
@ –
Site Web : –

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE LE VIRAGE (16)

5110, boul. Cousineau, 4^e étage
Saint-Hubert (Québec)
J3Y 7G5
☎ 450 443-2100
☎ 450 443-0522
@ –
Site Web : <http://www.levirage.qc.ca>

PAVILLON FOSTER (suprarégional pour les services en langue anglaise)

6, rue Foucreault
Saint-Philippe-de-Laprairie (Québec)
J0L 2K0
☎ 450 659-8911 / 1 866 851-2255
☎ 450 659-7173
@ –
Site Web : <http://www.pavillonfoster.org>

