



LA CHAMPENOISE
RÉSIDENCE PRIVÉE POUR ÂÎNÉS



RAPPORT ANNUEL

2019 - 2020



CQA CONSEIL QUÉBÉCOIS
D'AGRÈMENT
Normes agréées par International Society
for Quality in Health Care (ISQua)

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec 

1. MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Nous sommes fières de vous présenter le rapport annuel 2019-2020. Comme vous le constaterez, notre préoccupation première est l'expérience client. Nous constatons une hausse importante des besoins de notre clientèle qui avance en âge. Nous devons adapter notre offre de services pour assurer un continuum permettant ainsi à nos résidents de demeurer à la résidence malgré une perte d'autonomie.

Notre gouvernance s'inscrit dans un processus d'amélioration continue par le respect des exigences gouvernementales au regard de la certification des résidences privées pour aînés et l'agrément des établissements de santé.

Nos défis sont au regard de la pénurie de la main d'œuvre et le maintien des actifs immobiliers tout en effectuant un contrôle financier efficient et efficace.

Nous souhaitons poursuivre le développement de nos services tout en assurant la pérennité de la résidence dans le respect de sa mission première celle d'offrir un milieu de vie de qualité.

Nathalie Arcand
Directrice générale

Louise Montreuil
Président du Conseil d'administration

2. DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ANNUEL

À titre de directrice générale, les renseignements contenus dans le présent rapport annuel relèvent de ma responsabilité.

Tout au long de l'exercice, des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables ont été maintenus afin de supporter la présente déclaration.

Les résultats et les données du rapport annuel de l'exercice financier 2019-2020 de la Corporation Notre-Dame de Bon-Secours:

- Décrivent fidèlement la mission, les mandats, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare donc qu'à ma connaissance, les données contenues dans ce rapport annuel ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

Signé à Québec, le 15 juin 2020

Nathalie Arcand
Directrice générale

3. PRÉSENTATION DE LA CORPORATION

3.1. HISTORIQUE

Fondée en 1964, La Corporation Notre-Dame de Bon-Secours a reçu le don d'un terrain des sœurs de la Congrégation de Notre-Dame avec « l'obligation d'y construire une conciergerie avec appartements à prix modiques pour vieillards peu fortunés ». En effet, l'acte notarié stipule que « la Corporation devra offrir à ces résidents les services collectifs correspondant à leurs besoins aux fins d'atténuer leurs difficultés tant morales que matérielles. Ces services devront faciliter les exercices religieux, les soins médicaux et infirmiers, les besoins alimentaires, les travaux ménagers et les loisirs communautaires ». Le 24 janvier 1969, l'Arrêté en Conseil 199 reconnaît à La Corporation cette mission et, pour ce faire, l'a déclaré « Institution d'assistance publique habilitée à recevoir des bénéficiaires conformément aux dispositions de l'article 4 et suivant la Loi de l'assistance publique de Québec (S.R.Q. 1964, chapitre 216), afin de bénéficier de tous les privilèges conférés par ladite loi » dont l'exemption de taxes municipales et scolaires.

La Corporation Notre-Dame de Bon-Secours est mieux connu sous le nom de La Champenoise. Ce nom lui a été donné en raison de la province française d'origine de la Congrégation de Notre-Dame, soit la Champagne.

Créée en vertu de la 3e partie de la Loi des compagnies, la Corporation détient le titre d'organisme sans but lucratif. Elle est titulaire d'un permis du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de 20 unités en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) privé conventionné spécifique et 326 unités en résidences privée pour aînés (RPA).

3.2. MISSION, VISION, VALEURS

NOTRE MISSION

La Champenoise a pour mission d'offrir à des personnes âgées, à faibles et moyens revenus, des logements à prix modiques ainsi que des services de santé et des services sociaux. La Champenoise oriente les résidents vers les organismes susceptibles de leur rendre les services dont ils ont besoin lorsqu'elle est dans l'incapacité d'offrir les services de santé et services sociaux requis par leur condition de santé.

Les administrateurs, les employé(e)s et les résidents adoptent une conduite et des pratiques conformes aux codes d'éthique en vigueur.

NOS VALEURS

La direction et le personnel s'engagent à traiter les résidents ainsi que leurs proches avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins;

- L'établissement s'engage à appliquer de saines pratiques de gouvernance en tout temps;
- L'établissement privilégie l'accès aux services de santé et aux services sociaux pertinents et de qualité;
- Les résidents peuvent exprimer sans crainte de représailles leurs insatisfactions relativement à un service ou à la conduite d'un membre du personnel;
- Tous les résidents sont considérés et traités comme des personnes qui ont la même valeur en tant qu'être humain;
- La clientèle a le droit d'être informée de tous les services offerts et auxquels elle a droit;

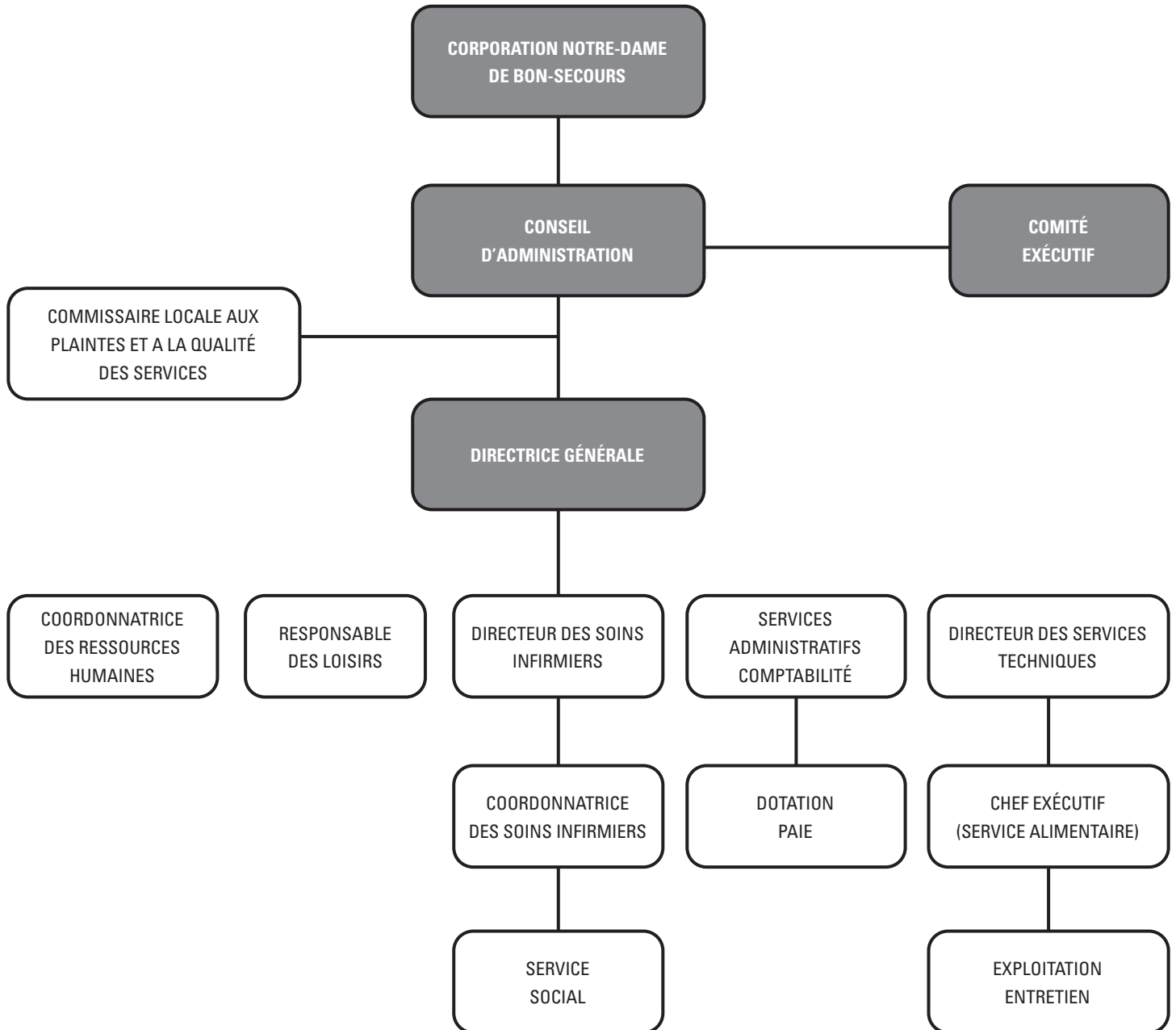
Nos valeurs fondamentales se traduisent donc par un profond respect de la personne et une constante recherche de l'excellence.

NOTRE VISION

Au cours des prochaines années, La Champenoise entend demeurer une référence en matière d'hébergement et de soins, services de santé et de services sociaux. Notre vision est de;

- Maintenir et améliorer la sécurité et le bien-être des résidents, et des employé(e)s et des bénévoles; Maintenir de saines pratiques de gouvernance;
- Être un employeur de choix en favorisant le développement professionnel continu de son personnel et la formation de la relève;
- Être reconnaissant des habiletés et des connaissances du personnel;
- Moderniser et entretenir de façon préventive des installations;
- Conserver un milieu de vie et de travail de qualité par le maintien de l'agrément et de la certification.

3.3. ORGANIGRAMME



3.4. CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES COMITÉS

Le conseil d'administration est composé d'un nombre maximal de 13 personnes bénévoles dont 2 représentants du comité des usagers. Leurs expertise et groupe d'appartenance diversifiés permettent au conseil d'administration d'éclairer les décisions qu'il doit prendre.

Le conseil d'administration est soutenu par certains comités qui préparent des travaux ou exécutent des fonctions que le conseil leur délègue. Ces comités sont : comité exécutif, comité des finances et de vérification, comité d'éthique et de gouvernance, comité de vigilance et de la qualité, comité de planification stratégique, comité des ressources humaines.

COMITÉ EXÉCUTIF

Entre les séances du conseil d'administration, le comité exécutif voit à la bonne marche des affaires courantes de l'établissement. Le comité exécutif s'est réuni à deux reprises en 2019-2020.

COMITÉ DES FINANCES ET DE VÉRIFICATION

Les responsabilités du comité des finances et de vérification sont les suivantes :

- Recommander au conseil d'administration le choix des auditeurs;
- Examiner l'étendue du travail de l'audition externe et interne, s'il y a lieu, et s'assurer que des suites sont données aux recommandations;
- Faire des recommandations au conseil d'administration concernant les états financiers et le rapport des auditeurs et, s'il y a lieu, concernant les conventions comptables et tout autre rapport de vérification;
- S'assurer que les états financiers de l'établissement reflètent fidèlement la situation financière, l'évolution de celle-ci, ainsi que le résultat de ses opérations;
- Être à la disposition des auditeurs externes et des responsables de la vérification interne, s'il y a lieu, et leur venir en aide au cours de leur mandat;
- Formuler des avis au conseil d'administration sur le contrôle interne de l'établissement et sur le travail des auditeurs externes s'il y a lieu;
- Réaliser tout autre mandat relatif aux affaires financières de l'établissement que lui confie le conseil d'administration.

Le comité des finances et de vérifications a tenu trois rencontres en 2019-2020.

COMITÉ D'ÉTHIQUE ET DE GOUVERNANCE

Au regard de l'éthique et de la gouvernance, le comité s'intéresse principalement aux règles et aux pratiques de gouvernance, aux questions relatives à la déontologie et à l'éthique, à l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et des administrateurs, ainsi qu'à la formation de ces derniers. Au regard de la gouvernance, le comité veille à élaborer et à réviser au besoin :

- Les règles de gouvernance pour la conduite des affaires de La Corporation;
- Le code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration;
- Les profils de compétences et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration;
- Les critères pour l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration, lesquels critères sont approuvés par le conseil d'administration;
- Le programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration;
- Les règlements internes du conseil d'administration;

Le comité doit procéder à l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration, selon les critères approuvés par le conseil d'administration. Au regard de l'éthique, le comité veille à :

- Enquêter sur toute allégation, ou de sa propre initiative, sur toute situation de manquement de la part d'un administrateur aux règles d'éthique et de déontologie en vigueur;
- Déterminer, à la suite d'une telle enquête, si un administrateur a contrevenu ou non à ces règles;
- Faire des recommandations sur les sanctions que le conseil d'administration devrait imposer à un administrateur fautif;
- Faire des recommandations sur les modifications que le conseil d'administration devrait apporter au code d'éthique;
- Aviser le président du conseil d'administration sur toute question liée à l'éthique.

La directrice générale a sollicité la collaboration des membres du comité d'éthique et de gouvernance afin :

- De déterminer le profil d'expertise et de compétence recherché chez les nouveaux administrateurs pour s'assurer d'une complémentarité dans la composition du conseil;
- D'élaborer un programme d'accueil et d'orientation des nouveaux membres.

À cet effet, le comité s'est réuni à plusieurs reprises durant l'été 2019.

Le 22 octobre 2019, une résolution a été entérinée par le conseil d'administration pour le report de l'assemblée générale 2018-2019 à une date ultérieure soit au plus tard le 31 mars 2020. En raison de la pandémie de COVID-19 et les règles de confinement en vigueur, l'assemblée générale n'a pu se tenir dans ces délais. Elle se tiendra à une date ultérieure au même moment que l'assemblée générale 2019-2020.

COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services offerts et dans le respect des droits individuels et collectifs, le comité veille à :

- Assurer, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou du protecteur du citoyen en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées;
- Coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'établissement en matière de pertinence, de qualité, de sécurité, d'efficacité des services rendus, de respect des droits des usagers et de traitement de leurs plaintes dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs.
- Veiller à ce que le conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services. À cette fin, il doit notamment:
 - Recevoir et analyser les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration et portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes;
 - Établir les liens systémiques entre ces rapports et recommandations et en tirer les conclusions nécessaires afin de pouvoir formuler les recommandations appropriées au conseil d'administration;
 - Faire des recommandations au conseil d'administration sur les suites à donner aux rapports ou recommandations dans un objectif d'amélioration de la qualité des services aux usagers;
 - Assurer le suivi auprès du conseil d'administration de l'application, par ce dernier, des recommandations formulées;
 - Favoriser la collaboration et la concertation des intervenants concernés par les questions de qualité, sécurité, droits des usagers, etc.;
 - Veiller à ce que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente;
 - Exercer toute autre fonction que le conseil d'administration juge utile par rapport au respect du mandat du comité.

Une rencontre conjointe du comité de vigilance et le comité d'éthique et de gouvernance s'est tenue le 31 mai 2019 afin de recommander au conseil d'administration l'adoption du rapport du comité des usagers 2018-2019.

COMITÉ DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le mandat du comité de planification stratégique est de :

- Revoir la mission et les valeurs de l'établissement;
- Mettre en place les mécanismes de consultation, et d'analyse des informations reçues des membres du conseil d'administration, principaux fournisseurs, membres du personnel, partenaires, représentants syndicaux et usagers;
- Établir le calendrier de réalisation de la démarche et en fixer les échéanciers (préparation du questionnaire de consultation, début et fin des rencontres individuelles ou collectives, analyse des résultats des consultations, etc.);
- Assurer le suivi des moyens mis en place;
- Analyser les résultats des consultations et en dégager une proposition pour le conseil d'administration;
- Veiller au respect des échéanciers;
- Prendre connaissance, au fur et à mesure, des travaux et des résultats d'analyse;
- Élaborer le plan stratégique de l'établissement; Présenter le Plan stratégique de l'établissement pour adoption aux membres du conseil d'administration
- Communiquer les principaux éléments à l'ensemble du personnel et des résidents;

Aucune réunion du comité de planification stratégique s'est tenue au cours de l'année 2019-2020.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Sous l'autorité du conseil d'administration, le mandat du comité des ressources humaines est de :

- Procéder annuellement à l'évaluation de la directrice générale;
- Participer à l'embauche du personnel cadre et prendre connaissance de leur évaluation;
- Approuver les conditions annuelles du personnel cadre;
- Intervenir dans le traitement des dossiers complexes en matière de ressources humaines;
- Assister la directrice générale dans la gestion des convention collectives;
- Réaliser tout autre mandat relatif aux ressources humaines que lui confie le conseil d'administration.

Le comité s'est réuni à quatre reprises en 2019-2020.

3.5. COMITÉ DES USAGERS ET LE COMITÉ DES RÉSIDENTS

Les fonctions spécifiques du comité des usagers, prescrites dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, sont les suivantes :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligation;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- D'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services dispensés par l'établissement;
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, ou à la demande d'un usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente;
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte;
- D'établir les règles de fonctionnement du comité;
- Faire un rapport annuel des activités au conseil d'administration et transmettre une copie de ce rapport au MSSS.

La direction, en collaboration avec le comité des usagers, a entrepris une démarche de réflexion pour créer un espace afin de permettre aux résidents locataires de la résidence de s'exprimer et d'être consultés sur des sujets qui les concernent. Le comité des résidents est sous la responsabilité du comité des usagers.

Le comité des usagers s'est réuni à sept reprises durant l'année et le comité des résidents s'est réuni à cinq reprises.

3.6. FONDATION LA CHAMPENOISE

La Fondation a été constituée en avril 1978. Le but essentiel de La Fondation est de venir en aide à toutes les personnes ou groupe de personnes qui en raison de leur âge, de leur santé ou de toutes autres situations personnelles auraient besoin d'être aidées pour fins de subsistance, d'hébergement, de soins particuliers ou autres assistances humanitaires.

La Fondation a remis à la Corporation un montant de 10 000\$ pour l'année 2019.

4. FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

4.1. ENJEUX, PRIORITÉS ET PRINCIPALES RÉALISATIONS

L'année 2019-2020 a été marquée par les festivités du 50^{ième} anniversaire de la Corporation Notre-Dame de Bon Secours.

Nous avons terminé les travaux pour la rénovation des corridors de la résidence. À cet effet les tapis ont été changés et les murs repeints

La fin des travaux entourant l'installation des gicleurs, la bonification du système d'alarme incendie, l'installation d'un nouveau système d'appel à l'aide dans les appartements de même que l'acquisition d'une centrale téléphonique ont marqué l'année 2019.

L'année 2020 se terminera sous le décret de l'urgence sanitaire émis par le gouvernement provincial dans un contexte de pandémie COVID-19, ce qui a amené l'équipe de direction à la mise en place de mesures exceptionnelles pour assurer la sécurité des résidents et des employés.

4.2. PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Les travaux entourant la révision de la planification stratégique se sont terminés en 2016-2017. Le grand défi pour la période 2016-2021, sont circonscrits dans deux objectifs soit : identifier des solutions qui permettent à La Champenoise de poursuivre sa mission avec une base financière stable et un budget équilibré et l'évaluation des impacts organisationnels ainsi que financiers de toute solution qui pourrait être envisageable dans l'atteinte de ces objectifs.

Dans ce cadre, nous offrons depuis deux ans, un nouveau forfait soit l'OASIS qui comprend 1 ou 2 repas par jour, la distribution des médicaments, un bain par semaine, le ménage et l'entretien de la literie et de la lingerie. En juin 2019, nous avons 15 résidents en OASIS réalisant ainsi notre objectif dans le cadre de la planification stratégique. La demande est importante. Cependant nous rencontrons deux enjeux soit la disponibilité des appartements au 2^{ième} et au 3^{ième} étage de la phase 1 de la résidence et l'atteinte du seuil maximal d'utilisation de la salle de bain thérapeutique. Pour la poursuite du développement de ce programme le conseil d'administration a été entériné par le conseil d'administration du 17 juin 2019, pour l'élaboration des plans et devis en vue de l'aménagement d'une deuxième salle de bain thérapeutique.

5. ENGAGEMENT QUALITÉ

5.1. AGRÉMENT

L'agrément pour les vingt unités en CHSLD a été renouvelée en février 2016 pour une période de cinq ans soit jusqu'en février 2021. Le renouvellement de l'agrément qui devait en mars 2020 a été reportée à l'automne 2020 en raison de la pandémie.

5.2. CERTIFICATION

Le certificat de conformité pour les 326 unités de logement en résidence privée pour aînés, renouvelé en 2017, est en vigueur jusqu'en octobre 2021. Une visite d'inspection du MSSS a eu lieu en janvier 2020. Sur les soixante articles du règlement faisant l'objet d'une vérification, quatre seulement ont demandé des ajustements mineurs.

5.3. VISITE D'APPRÉCIATION DU MILIEU DE VIE EN CHSLD

La Champenoise a reçu la visite de l'équipe ministérielle en mars 2018. Pour l'année 2019-2020, aucune visite a été effectuée pour l'évaluation du milieu de vie par le MSSS.

5.4. GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ

Une rencontre du comité de vigilance s'est tenue le 17 octobre 2019. Le bilan de la gestion des risques pour le premier semestre démontre une hausse des incidents/accidents dont les chutes pour les résidents hébergés et les erreurs de médication pour les résidents locataires. La directrice générale dépose, à cette même rencontre, le rapport semestriel du comité de vigilance.

5.5. EXAMEN DES PLAINTES ET LA PROMOTION DES DROITS

Le 3 juin 2019, le conseil d'administration a entériné une résolution pour la nomination d'une nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services, madame Johanne Isabelle. Madame Isabelle, devant quitter ses fonctions, une nouvelle commissaire a été nommée le 22 octobre 2019 en la personne de madame Prisca Brisson.

Au cours de l'exercice 2019-2020, aucune plainte n'a été reçue par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et aucun dossier de plainte n'était en cours d'examen au début de l'exercice.

Deux dossiers d'intervention ont été ouverts pour la même période. Les motifs d'intervention, dans les deux dossiers, concernent l'organisation du milieu et les ressources matérielles. Dans le cadre de son analyse, la commissaire s'assure toujours que le droit des usagers ainsi que les politiques et procédures sont respectés.

6. PERSONNES ENGAGÉES ET COMPÉTENCES

6.1. RELATIONS DE TRAVAIL

La convention collective des infirmiers (ières) et infirmiers(ières)-auxiliaires (Fédération interprofessionnelle de la santé de Québec/FIQ) échue depuis le 30 juin 2018, a été renouvelée pour cinq ans (2018-2022).

Les négociations en vue du renouvellement de la convention collective du personnel de soutien, échue au 31 mars 2020, ont été reportées à une date ultérieure dans le contexte de la pandémie COVID-19.

La direction-générale, la coordination des ressources humaines, les gestionnaires ont travaillé en équipe sur une base continue pour gérer avec vigilance, les situations non conformes (comportements inadéquats) et pour s'assurer de maintenir des relations harmonieuses et respectueuses avec les employés et les représentants syndicaux.

6.2. LA GESTION EN TEMPS DE PANDÉMIE

L'arrivée de la pandémie et l'application des mesures sanitaires nous a amené à devoir relever d'immenses défis à compter de la mi-mars 2020. Toute l'équipe de direction a travaillé ardemment à différents niveaux, en fonction de l'évolution constante des mesures gouvernementales. La directrice générale et le directeur des soins ont été particulièrement sollicités. Leur gestion proactive, par l'adoption de mesures rapides en amont des recommandations ministérielles, a permis de créer un solide bouclier de protection pour nos résidents et de nos hébergés.

Par ailleurs, nous avons tout de même dû embaucher plusieurs nouveaux employés pour une multitude de nouveaux postes générés par les besoins de la pandémie : notamment pour le contrôle des accès, pour la livraison interne des colis, pour l'hygiène salubrité, pour les besoins accrus du service alimentaire.

Nous sommes heureux de constater, jour après jour, l'excellente collaboration et l'engagement significatif de tous nos employés qui ont su se montrer très flexibles et ouverts aux changements constants, requis dans le contexte actuel. Sans leur mobilisation, il aurait été plus difficile d'atteindre nos objectifs organisationnels et assurer la protection de nos résidents en période de pandémie.

Ces embauches, de même que l'accueil et la formation, ont pu être réalisées dans des temps records grâce notamment à la grande contribution des intervenants internes.

Finalement des bulletins d'information et des communiqués, transmis régulièrement, ont permis de tenir les employés informés, de garder le cap et de maintenir leur mobilisation.

7. SOINS ET SERVICES COMMUNAUTAIRES

7.1. SOINS INFIRMIERS ET D'ASSISTANCES

Un bilan de la visite de l'OIIQ, qui a eu lieu du 18 au 22 mars 2019, a été déposé au conseil d'administration du 17 juin 2019. Au nombre des bons coups notons :

- Le bien-être des résidents, au cœur de la culture et des valeurs de La Champenoise;
- Les résidents sont traités avec respect, bienveillance et compassion. Tous les membres du personnel s'emploient à créer un milieu de vie agréable et de qualité;
- Le ratio infirmières/résidents est élevé comparativement aux standards provinciaux.

Un rapport administratif de la visite a été transmis à la direction générale avec les suggestions suivantes :

- Prendre les moyens raisonnables afin d'assurer une stabilité au sein des infirmières et des membres de l'équipe de soins;
- Prendre les moyens nécessaires afin que les infirmières puissent exercer pleinement leur champ de compétence et permettre ainsi à la clientèle de bénéficier de leurs compétences et expertises;
- S'assurer que les infirmières comprennent la procédure à suivre en présence d'une situation de maltraitance;
- Rendre disponible, sur toutes les unités de soins, le matériel nécessaire pour procéder à l'évaluation de la clientèle et prodiguer des soins;
- Favoriser l'accès aux infirmières et à d'autres professionnels de la santé dans le but d'optimiser les interventions requises en fonction de la condition de santé des résidents.

Sur le plan clinique, plusieurs recommandations émises nous ont amené à rédiger un plan d'amélioration. Ce dernier a été approuvé le 12 juin 2019 par le comité d'inspection professionnelle de l'OIIQ.

Une nouvelle coordonnatrice des soins infirmiers est entrée en fonction au mois d'août 2019 : madame Stéphanie Hovington. Elle soutiendra la direction des soins infirmiers dans ses fonctions.

À la suite du départ à la retraite d'un des médecins en pratique privée, deux nouveaux médecins se sont joints à l'équipe de La Champenoise. Celle-ci peut désormais compter sur trois médecins pour desservir la clientèle en CHSLD et en résidence privée pour aînés.

7.2. SERVICE SOCIAL

Une technicienne en service social est présente dans l'établissement à raison de cinq jours/semaine. Elle agit également à titre de conseillère en milieu de vie et veille à ce que tous les résidents bénéficient des services dont ils ont besoin soit à l'interne ou en les référant à l'externe vers nos partenaires. Elle voit à ce que le milieu de vie offert rencontre les exigences et les attentes de notre clientèle. Elle intervient dans le processus d'adaptation d'un nouveau résident et est souvent consultée pour des problèmes psychosociaux.

7.3. SERVICE ALIMENTAIRE

L'organisation du travail à la salle à manger nous permet d'offrir à notre clientèle un service continu pour le dîner et le souper. Nous recevons beaucoup de commentaires élogieux sur la qualité, la variété et la fraîcheur des aliments servis. Nous offrons toujours le repas principal et 6 choix de menus alternatifs. Nous avons ajouté, en 2018-2019, des préposés au service alimentaire afin de maximiser l'organisation du travail à la cuisine et ainsi optimiser le temps du service.

7.4. LOISIRS

La programmation des loisirs a été consolidée et bonifiée en y intégrant des activités touchant autant aux sphères intellectuelles, physiques, sociales, culturelles, artistiques, psychologiques et spirituelles.

Le mois de septembre 2019 est consacré au 50e anniversaire de La Champenoise. Bien que deux journées s'imposent officiellement pour souligner cet événement, les festivités durent quatre jours.

Une journée de commémoration des plus solennelle nous permet de nous remémorer l'histoire de la fondation de La Champenoise. Après une messe célébrée par le curé de la paroisse, monsieur Gérard Busque, on rend hommage à la cofondatrice de la résidence, Mme Cécile Dugal. Le tout s'est déroulé en compagnie de plusieurs dignitaires : monsieur Jean-Yves Duclos, ministre fédéral sortant et candidat libéral dans la circonscription de Québec, monsieur Yvon Bussière, représentant indépendant au district de Montcalm au conseil de la ville de Québec, madame Kathleen Bilodeau, directrice générale de la caisse Desjardins Sillery-Saint-Louis-de-France, sœur Arleta Matte, de la Congrégation de Notre-Dame. Ces derniers ont témoigné leurs appréciations envers La Champenoise avant le dévoilement d'une plaque commémorative en l'honneur de notre cofondatrice. Une plaque honorifique a aussi été remis à monsieur Georges Smith pour les 43 ans qu'il a passé au conseil d'administration.

Le mercredi est consacré à la fête. Un somptueux dîner, agrémenté d'abondantes décorations, est tenu au Grand Salon. Les résidents sont ravis par ces merveilleuses tablées. Après le repas, on leur présente la revue souvenir et le ruban du 50e anniversaire qu'ils vont recevoir en cadeau.

Les festivités se terminent par une projection d'anciennes photos de La Champenoise et la présentation d'une conférence historique sur le Pont de Québec.

Les résidents ont vécu un sentiment de bien-être rarement vu dans la résidence. Il va sans dire que ces festivités ont éveillé le sentiment d'appartenance des résidents envers La Champenoise et ce pendant plusieurs semaines. Ce fut un grand succès!

Profitant de cette année marquant son cinquantième anniversaire, la résidence s'est dotée d'une nouvelle signature. Un nouveau logo marquera l'image de marque de la résidence.

Les deux immeubles représentent notre mission première soit d'offrir des logements à prix modiques;

Les fenêtres colorées des appartements représentent la diversité de notre clientèle, la chaleur humaine et la joie de vivre qui se dégagent de chaque logis;

L'arbre, qui devient grand, fort et solide et droit avec les années, représente la force de la vie, la croissance et le développement. Cet arbre est soutenu par des branches qui représentent la force humaine de la résidence soit nos résidents, nos employés et nos bénévoles.



8. RESSOURCES MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES

8.1. TRAVAUX MAJEURS

La Corporation a entrepris en 2018-2019, des travaux majeurs qui ont été finalisés en 2019-2020 : installation des gicleurs, changement du système d'appel à l'aide, changement de tapis et peinture des corridors sur tous les étages de la résidence.

8.2. INSPECTIONS

En suivi d'une résolution adoptée par le conseil d'administration, nous avons procédé à deux inspections soit celle en vue de l'élaboration d'un plan de gestion des actifs et une autre pour les façades.

Par suite de l'inspection en vue du dépôt d'un plan de gestion des actifs, le bâtiment est considéré en bonne condition. Toutefois des travaux importants seront à prévoir dans les dix prochaines années.

L'inspection des façades a portée principalement sur la condition générale de l'enveloppe du bâtiment ainsi que la stabilité et la solidité des différentes composantes. L'enveloppe du bâtiment est dans un état satisfaisant toutefois des travaux urgents ont été effectués en 2019-2020.

9. DONNÉES FINANCIÈRES

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT LA CORPORATION NOTRE-DAME DE BON-SECOURS SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2020

(Extraits des états financiers vérifiés)

ACTIF	2020 (\$)	2019 (\$)	2018 (\$)
Court terme			
Encaisse	94 546	203 772	198 546
Placements	269 957	340 174	335 545
Autres créances	1 134 462	208 700	69 745
Stocks	22 837	22 837	17 947
Frais payés d'avance	5 026	2 885	2 851
TOTAL	1 526 828	778 368	624 634
Long terme			
Immobilisations corporelles	701 459	708 115	612 199
Aide financière du gouvernement du Québec	-	756 257	-
TOTAL	2 228 287	2 242 740	1 236 833
PASSIF	2020(\$)	2019 (\$)	2018 (\$)
Court terme			
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement	444 138	495 920	431 923
Tranche de la dette à long terme échéant à moins d'un an	1 130 652	266 847	72 440
Emprunt bancaire	36 390		
Proudits reportés	4 855		
TOTAL	1 616 035	762 767	504 363
Long terme			
Dette à long terme	890 142	1 753 618	641 462
Provision pour travaux majeurs	80 180	155 319	600 000
TOTAL	2 586 357	2 671 704	1 745 825
ACTIF NET NÉGATIF	2020 (\$)	2019 (\$)	2018 (\$)
Non affecté	(884 070)	(954 964)	(1 034 992)
Affecté	526 000	526 000	526 000
	(358 070)	(428 964)	(508 992)
	2 228 287	2 242 740	1 236 833

LA CORPORATION NOTRE-DAME DE BON-SECOURS

RÉSULTATS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2020

(Extraits des états financiers vérifiés)

PRODUITS	2020 (\$)	2019 (\$)	2018 (\$)
Loyers et pensions	2 645 033	2 726 266	2 696 605
Salle à manger	604 851	539 825	522 076
Contribution (MSSS)	615 798	570 453	565 874
Aide financière du gouvernement du Québec	146 966	820 263	-
Autres	485 003	287 850	178 188
TOTAL	4 497 651	4 924 657	3 962 743

CHARGES	2020 (\$)	2019 (\$)	2018 (\$)
Salaires, traitements et charges sociales	2 947 568	2 696 834	2 474 981
Autres charges	1 319 453	1 992 226	1 071 220
Provisions pour travaux majeurs	-	-	200 000
Amortissement des immobilisations corporelles	61 611	105 395	128 575
Intérêts sur la dette à long terme	98 125	50 174	20 412
TOTAL	4 426 757	4 844 629	3 895 188

Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	70 894	80 028	67 555
---	---------------	---------------	---------------

LA CORPORATION NOTRE-DAME DE BON-SECOURS

RÉSULTATS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2020

(Extraits des états financiers vérifiés)

	Résidence privée pour ainés	CHSLD \$	2020 Total \$	2019 Total \$
Produits				
Loyers et pensions	2 239 596	405 437	2 645 033	2 726 266
Salle à manger	604 851	-	604 851	539 825
Contribution (MSSS)	-	615 798	615 798	570 453
Contribution du gouvernement du Québec	146 966	-	146 966	820 263
Autres	477 924	7079	485 003	267 850
TOTAL	3 469 337	1 028 314	4 497 651	4 924 657

	Résidence privée pour ainés	CHSLD \$	2020 Total \$	2019 Total \$
Charges				
Administration	562 463	80 570	643 033	643 692
Cuisine et salle à manger	590 154	208 166	789 320	743 703
Entretien	529 933	99 649	629 582	1 300 389
Exploitation	687 900	94 221	782 121	732 571
Infirmierie	585 832	828 133	1 413 965	1 268 706
Provision pour travaux majeurs	-	-	-	-
Amortissement des immobilisations corporelles	57 914	3 697	61 611	105 395
Intérêts sur la dette à long terme	92 238	5887	98 125	50 173
TOTAL	3 106 434	1 320 323	4 426 757	4 844 629

Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	362 903	(292 009)	70 894	80 028
---	----------------	------------------	---------------	---------------

10. ANNEXES

10.3. ENGAGEMENT QUALITÉ

La Champenoise, organisme sans but lucratif, a pour mission d'offrir à des personnes âgées, à faibles et à moyens revenus, des logements ainsi que des services de santé et des services sociaux qui répondent à leurs besoins. La Corporation Notre Dame de Bon-secours a une capacité d'accueil de 347 unités dont 327 en résidence privée pour aînés et 20 chambres comme centre d'hébergement et de soins de longue durée privé conventionné spécifique. Elle détient un statut d'organisme de bien-faisance.

POUR LE BIEN-ÊTRE ET LA SÉCURITÉ DE TOUS

À La Champenoise, la santé, le bien-être et la sécurité, des usagers, du personnel et des bénévoles est une réelle préoccupation. Nous avons la responsabilité d'offrir à nos résidents un milieu de vie et à notre personnel un milieu de travail, de qualité et sécuritaires. Comme employés, gestionnaires, administrateurs, stagiaires, usagers ou répondants, tous partagent cette volonté et cet engagement qualité.

La Champenoise s'inscrit dans un processus d'amélioration continu de la qualité en:

- Identifiant les besoins et les attentes de la clientèle lors de la révision du plan d'intervention;
- Impliquant les usagers et leurs répondants dans l'évaluation et l'amélioration des services par l'administration d'un sondage qualité en collaboration avec le comité des usagers;
- Diffusant les résultats de sondage à l'ensemble des employés, aux résidents, aux répondants et au comité des usagers;
- Répondant avec diligence aux satisfactions et aux plaintes sans crainte de représailles;
- Développant des mécanismes de références et de suivi avec des partenaires afin d'assurer la continuité et la qualité des services dispensés la clientèle;
- Encourageant et valorisant le personnel à émettre toute idée, suggestion pouvant améliorer les pratiques par entre autres des rencontres d'équipe et la boîte à suggestion;
- Favorisant la tenue de stage par des mécanismes de communication et d'échange avec différents milieu de formation;
- Identifiant les requis en développement des compétences chez le personnel en fonction des besoins de la clientèle et des organisations stratégiques;
- Évaluant le rendement des employés et en supervisant les interventions au plan clinique pour assurer la qualité et la sécurité des services offerts par le personnel;
- Utilisant des guides et des protocoles cliniques qui garantissent la sécurité et la qualité des interventions auprès de notre clientèle;
- Assurant une gestion sécuritaire des lieux, des prestations de services et des situations à risque par la déclaration et la divulgation des incidents accident, la prévention des infections, le programme d'hygiène et salubrité et l'entretien préventif des équipements.

TOUS LES INTERVENANTS DE LA CHAMPENOISE UNISSIONT LEURS EFFORTS POUR QUE CET ENGAGEMENT DEMEURE PRÉSENT AU QUOTIDIEN

Le conseil d'administration et la direction s'assurent du respect de cet engagement qualité par :

- un plan de communication efficace;
- la présence d'un comité de gestion des risques et d'un comité de vigilance;
- la tenue de rencontres de comités de relation de travail;
- l'implication du comité des usagers et de la commissaire aux plaintes et la qualité des services;
- une philosophie de gestion et des orientations stratégiques axées sur la qualité et la sécurité.

10.4. MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES COMITÉS

Membres du conseil d'administration

Présidente

Vice-président

Trésorier

Secrétaire

Administratrice

Administratrice

Administratrice

Administratrice

Administrateur

Administrateur

Madame Louise Montreuil

Monsieur Christian Auger

Monsieur Pierre Fortin

Madame Renée Brousseau

Madame Carol Dacres

Madame Rose Bédard

Madame Denise Tremblay

Madame Nathalie Martin

Monsieur Gérald Carrier

Monsieur André Castonguay

Officiers du conseil d'administration

Officiers

Présidente

Vice-président

Trésorier

Secrétaire

Nom des administrateurs

Madame Louise Montreuil

Monsieur Christian Auger

Monsieur Pierre Fortin

Madame Renée Brousseau

Comité exécutif

Comité exécutif

Présidente

Vice-président

Trésorier

Secrétaire

Administratrice

Nom des administrateurs

Madame Louise Montreuil

Monsieur Christian Auger

Monsieur Pierre Fortin

Madame Renée Brousseau

Madame Carol Dacres

Comité des finances et de vérification

Comité des finances et de vérification

Président du comité

Administratrice

Administrateur

Administrateur

Nom des administrateurs

Monsieur Pierre Fortin

Madame Louise Montreuil

Monsieur Christian Auger

Monsieur Gérald Carrier

Comité des ressources humaines

Comité des ressources humaines

Présidente du comité

Administratrice

Administratrice

Comité d'éthique et de gouvernance

Comité d'éthique et de gouvernance

Président du comité

Administratrice

Administratrice

Administratrice

Représentants du conseil d'administration au comité de vigilance

Comité de vigilance

Administratrice

Administratrice

Administrateur

Comité de planification stratégique

Comité de planification stratégique

Présidente du comité

Administrateur

Administrateur

Administratrice

Administratrice

Nom des administrateurs

Madame Louise Montreuil

Madame Renée Brousseau

Madame Denise Tremblay

Nom des administrateurs

Monsieur Christian Auger

Madame Renée Brousseau

Madame Rose Bédard

Madame Carol Dacres

Nom des administrateurs

Madame Renée Brousseau

Madame Denise Tremblay

Monsieur Christian Auger

Nom des administrateurs

Madame Louise Montreuil

Monsieur Pierre Fortin

Monsieur Christian Auger

Madame Denise Tremblay

Madame Nathalie Martin



LA CHAMPENOISE

RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS

990, Gérard Morisset, Québec, QC, G1S 1X6