

La voix de la clientèle, un élément essentiel pour une expérience mémorable

PAGE 5



Sommaire

Un mot de la PDG **2**

Arrivée de la nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services **3**

L'expérience client s'invite dans vos assiettes **4**

La voix de la clientèle, un élément essentiel pour une expérience mémorable **5**

Groupe Champlain se dote d'une politique pour un environnement sans fumée **6**

Pour nous permettre de vous aider jusqu'à la fin **7**

Comment rendre agréable la visite à un proche qui ne peut s'exprimer **8**

La SAMS au Centre d'hébergement Champlain-Jean-Louis-Lapierre **8**

Les vacances... c'est pour tout le monde! **9**

Portrait de Groupe Champlain avant l'implantation de Planetree **10**

Modèle Champlain, Créateur de valeur **14**

Des directions en cogestion, qu'est-ce que cela signifie? **15**

L'importance de la mesure comme source d'amélioration continue **15**

Parce que la maltraitance, c'est tolérance zéro **16**

Témoin d'un acte répréhensible? La loi vous protège **18**

Une équipe du MSSS au Centre d'hébergement Champlain-Marie-Victorin **19**

La petite histoire de la grippe **19**

L'hygiène des mains : la plus efficace, mais la moins utilisée! **20**

La reconnaissance chez Groupe Champlain **21**

Le parcours de développement professionnel du leader au Groupe Champlain **22**

L'approche Lean au service de l'équipe d'hygiène et salubrité du C.H.C.-Marie-Victorin **24**

Mission accomplie au service de buanderie du C.H.C.-Marie-Victorin **25**

Les mesures d'urgence sont de mise au Groupe Champlain **26**

La semaine de l'action bénévole 2017 : la reconnaissance par le biais de la formation! **26**

La création des micro-milieus adaptés : un parcours humain **27**

La commercialisation des services, une façon de dépasser les frontières **28**

Le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes finaliste à un concours intergénérationnel **29**

Une oeuvre d'art mise en lumière pour embellir la vie de la clientèle **30**

La Fondation Groupe Champlain fait peau neuve **31**

Un mot de la PDG

Christine Lessard
Présidente-directrice générale

Se mettre dans la peau du client pour mieux apprendre!

L'expérience client est une priorité, sinon la toile de fond de notre plan stratégique 2016-2018. Mais de quoi parle-t-on au juste?

L'expérience client est l'ensemble de ce que le client et ses proches voient, entendent, ressentent, perçoivent, se figurent et pensent tout au long du séjour d'hébergement.

Si chacun d'entre nous, peu importe le service dans lequel il travaille à Groupe Champlain, se mettait dans la peau du client et de ses proches pour vivre le 24 heures d'un hébergement en CHSLD, quelle en serait son expérience?

- Quelles seraient les émotions que l'on vivrait à chaque point de contact, que ce soit lors des diverses interrelations avec le personnel et la direction (ex. sourire, contacts par les yeux...), ou encore lors de toutes les activités, que ce soit de l'arrivée en CHSLD ou même lors du premier contact téléphonique? Qu'en serait-il du moment du lever et du coucher, de l'ambiance du repas et sans oublier l'impression du contenu de l'assiette présentée? Aurions-nous l'impression qu'il soit facile d'avoir accès à des services variés tels qu'on aurait le goût de s'offrir à domicile? Comment nous sentirions-nous dans l'environnement physique offert?
- À l'exemple de la satisfaction que nous pouvons éprouver d'un service reçu à une clinique médicale ou lors d'un achat, quelle serait ainsi l'impression qui se dégagerait de notre expérience d'hébergement dans chacune des installations de Groupe Champlain?

Ces appréciations constituent les « moments de vérité » de notre organisation, moments pour lesquels il faut être sensible et porter une grande attention pour que notre client et ses proches aient une expérience positive lors du séjour d'hébergement.

- Enfin, pour cette raison et toujours dans l'esprit de se mettre dans la peau du client, quels aspects de cette expérience aimerions-nous changer?

Le client et ses proches ont énormément à nous apprendre de leur expérience du séjour d'hébergement, tant au niveau des soins et des services, mais également de la manière dont ils sont dispensés et qu'ils le perçoivent. L'expérience client implique d'anticiper leurs besoins sans que les personnes les aient nécessairement exprimés!



Cette capacité de se mettre dans la peau du client et ses proches doit aussi teinter toutes nos décisions ainsi que le choix de nos actions, et ce, à tous les niveaux de l'organisation. De plus, au quotidien, cela doit se traduire dans nos façons de faire, les processus de travail et dans l'offre de soins et services que nous offrons. C'est fondamentalement le projet de transformation organisationnelle dans lequel Groupe Champlain s'est engagé il y a près d'un an.

À l'aube de notre dernière année de planification stratégique, je suis très fière du bilan accompli et de l'engagement des équipes dans la réalisation de projets porteurs, afin d'offrir une expérience client unique. J'ai débuté, à l'hiver dernier, une autre tournée des installations où j'ai eu le plaisir de rencontrer des employés, médecins, gestionnaires, clients et certains membres de comités des usagers. Ces échanges m'ont donné l'occasion d'apprécier la pertinence des idées apportées concernant les projets de l'organisation. Je vous en remercie!

Fait marquant cet été, notons le début du déploiement de notre promesse client. Comme vous le constaterez à la lecture des textes qui suivent, nous allons poursuivre nos efforts cet automne, par la concrétisation, entre autres, d'une nouvelle structure de participation de la clientèle et des proches, et par le rehaussement de l'offre alimentaire afin d'assurer un service d'excellence, qui respecte encore plus le choix et les désirs de chaque client.

Ce qui importe maintenant est de passer à l'action. Nous avons amorcé dans certaines installations des routines d'amélioration continue afin de se mettre en mode solution par un réel travail d'équipe élargie pour agir ensemble sur l'élimination des écarts entre la réalité de notre offre aux clients et ses proches par rapport à ce qui est souhaité ou anticipé au niveau des besoins du client.

Cela exige d'être très attentif et de concentrer nos efforts à la relation que nous établissons, à nos processus, à notre environnement physique, etc. Notre promesse doit être bien ancrée, car notre clientèle est seule juge de la qualité de cette approche. Il faut veiller à ce que l'approche d'humanisation des soins et services (Planetree) nous anime toujours plus, en concentrant nos efforts à écouter la voix et le cœur de notre clientèle.

En terminant, les échanges réalisés dans le cadre de la tournée des installations m'ont aussi permis d'apprécier toute l'importance que vous accordez aux communications au sein des équipes, entre les familles, le personnel et la direction. En ce sens, il me fait plaisir de vous informer, dans le cadre de cette 2e édition du journal, du lancement d'un canal de télévision interne à Groupe Champlain dont le déploiement débutera au cours des prochaines semaines. Grâce à ce canal de télévision communautaire, vous pourrez être tenus informés, en temps réel, des nouvelles en continu de nos installations, des activités de la journée, des informations provenant des comités des usagers, et de toute une foule d'informations touchant le quotidien.

Nous espérons que vous apprécierez cette initiative pour améliorer les communications au sein de Groupe Champlain. Un élément de plus pour faire vivre une expérience positive à notre clientèle!

Au plaisir!

Arrivée de la nouvelle commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Christine Lessard
Présidente-directrice générale

Nous sommes heureux de vous faire part de l'entrée en fonction de Madame Claire St-Louis Marcouiller à titre de commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour le Groupe Champlain depuis le 29 mai 2017.

Diplômée en science de la santé, en droit et en administration des services de santé, Madame St-Louis Marcouiller est une gestionnaire ayant cumulé une vaste expérience dans le réseau de la santé et des services sociaux de même que dans le domaine privé.

C'est avec grand enthousiasme que nous lui souhaitons la plus chaleureuse des bienvenues!



Claire St-Louis Marcouiller

Un petit rappel du rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. À cette fin, il exerce les fonctions prévues par la Loi et par le règlement de l'établissement portant sur la procédure d'examen des plaintes.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services vous informera de vos droits et conviendra avec vous de la façon de traiter votre insatisfaction ou votre plainte.

L'expérience client s'invite dans vos assiettes

Christophe Morassut
Directeur de l'hôtellerie

En continuité avec nos objectifs stratégiques qui mettent l'expérience client à l'honneur, le service alimentaire du Groupe Champlain veut participer activement, en procédant lui aussi, à un changement de culture à 360 degrés dans sa vision pour le service des repas.

Une nouvelle dynamique s'installe peu à peu afin de rendre le service plus attrayant, plus moderne, plus « style restauration », plus près des besoins des clients.

2 790 – C'est le nombre de repas que nos clients prennent en moyenne dans nos installations. Ce nombre n'est pas sans intérêt. Il remet à sa juste valeur l'importance d'une action qui originalement était importante, voire même vitale, mais qui au fil du temps est devenue une action anodine, banalisée – **l'action de manger**.

Dans nos centres d'hébergement, grâce à ce chiffre, entre autres, cette action reprend toute son importance. Il nous a fait réaliser que nos clients ne prennent pas uniquement un seul déjeuner ou diner, mais qu'ils prennent 2 790 fois une routine, 2 790 fois un repas, 2 790 fois un sourire, une attention. Ce nombre nous fait penser à quel point nous devons accorder une attention très particulière dans l'élaboration des repas, jusqu'aux détails du service, pour offrir un moment agréable dans la vie de nos clients lors de leur hébergement. Cette attention doit être aussi importante que celle des soins et de l'accompagnement qu'ils reçoivent au quotidien.

Pour nos clients, le repas, qui revient 3 fois par jour est essentiel. Pour certains d'entre eux, cette période est cruciale, voire même vitale. Pour d'autres, cette période peut être une occasion de socialiser, de partager. Elle peut être aussi la possibilité de rompre avec la monotonie de la journée.

Différents aspects tournent autour du rituel du repas. Nous sommes sensibles à ce fait et c'est pour cette raison que le service alimentaire du Groupe Champlain veut mettre en place différents points pour offrir à notre clientèle un meilleur service. En 2017, nous avons pensé à améliorer déjà quelques points.

Redonnons donc du goût aux aliments!

À grande force de diètes diverses et variées, nous avons perdu le sens même de la cuisine en confondant les valeurs nutritives et saveurs. La cuisine peut être équilibrée, saine et savoureuse. Le

service alimentaire croit fermement qu'il y a un moyen d'allier à la fois la nutrition et le goût. C'est pour cette raison que tous nos cuisiniers sont sensibilisés pour redonner la saveur aux aliments.

Régulièrement nos recettes sont revisitées et améliorées. Nous allons en profiter pour les modifier en y apportant des saveurs nouvelles via des épices ou accentuer nos recettes traditionnelles avec des herbes. L'apport dans le menu de nouvelles recettes plus « exotiques » permettra aussi de redonner du piment à nos plats.



Pourrions-nous manger chaud?

Un des enjeux importants pour le service alimentaire est de s'assurer que le client mange chaud en tout temps, peu importe sa situation. Des changements ont été apportés à certaines de nos méthodes pour assurer un service de repas plus chauds. Nous en sommes fiers, car ceci est un travail d'équipe. Le temps de livraison entre la cuisine et les étages a été réduit et tend à être mieux contrôlé. Les standards de remise en température des préparations ont été ajustés. Un contrôle régulier et strict des températures à de nombreux points de la chaîne de livraison a été mis en place pour nous assurer une perte de chaleur moindre. Toutes nos installations ont des équipements performants pour nous permettre de fournir un service à une température adéquate. Chaque jour, des méthodes sont mises en place pour nous améliorer.

De la variété au menu, s'il vous plait!

En équipe, nous avons décidé de donner un vent de fraîcheur au menu. Nouvelles recettes ou nouvelles présentations de plats sont ainsi proposées. Le mandat donné à nos cuisiniers était de revisiter les classiques. Progressivement, nous allons récupérer toutes les créations des équipes de nos services alimentaires pour vous proposer variété et innovation, joints aux recettes locales. Le menu, bien que très bien travaillé, est ennuyeux pour la personne qui le mange 2 790 fois. Pour couper cette monotonie, nous nous efforçons sérieusement à bâtir un menu avec un cycle sur 5 semaines sans aucune recette qui se répète.

Je «pourrais-tu» avoir de la couleur?

Nous mangeons tous avec les yeux. Nous nous devons de stimuler tous leurs sens et la couleur fait partie de cette stimulation pour ouvrir l'appétit. Tout au long de l'année, l'idée maîtresse sera en tout temps la couleur et la présentation de nos assiettes. Une multitude de projets sont en cours pour développer la présentation, les couleurs.

Toute l'équipe du service alimentaire ainsi que les personnes qui

servent le repas sont dédiées au bien-être de nos clients. Tous ont été touchés par notre volonté de développer l'expérience client. Avec le temps, ensemble et en équipe, nous allons grandir, nous allons nous donner les moyens pour offrir la qualité et le service d'excellence à notre clientèle.

La voix de la clientèle

Un élément essentiel pour une expérience mémorable

Sophie Barsetti
Directrice de l'expérience client

Il ne fait aucun doute que le terme « expérience client » est maintenant connu de tous depuis les derniers mois, puisqu'il est au cœur de la planification stratégique 2016-2018 de Groupe Champlain et qu'il est une des quatre grandes orientations qui la constituent.

Pourquoi l'expérience client? Parce que Groupe Champlain croit avec conviction que cette orientation représente un levier puissant pour faire une réelle différence dans la vie des personnes hébergées.

Mais qu'entendons-nous donc par expérience client? Il s'agit de la combinaison du rendement d'une organisation, des sens stimulés et des émotions suscitées chez le client chaque fois qu'il entre en contact avec cette organisation (Collin Shaw). Dans un contexte d'hébergement, il va sans dire que l'expérience s'inscrit en continu tout au long du parcours d'hébergement, ce qui représente certes un défi, mais une cible qui est atteignable si nous savons nous associer, toutes les parties prenantes, pour y parvenir.

Pour ce faire, Groupe Champlain est actuellement à mettre en oeuvre une structure de participation à tous les niveaux de l'organisation de manière à s'associer de près la clientèle. Dans une vision d'offrir une expérience client qui soit des plus agréables pour la clientèle, au-delà de la réponse aux besoins, aux normes de qualité et de sécurité que nous devons nous acquitter, il est primordial de s'attarder aux perceptions et au vécu ressenti de la clientèle. Et c'est en faisant de la clientèle nos réels partenaires et collaborateurs et en les considérant les experts de leur vécu que nous aurons l'heure juste à cet effet.

Un des premiers changements apportés pour s'assurer de la représentativité de la clientèle au sein de l'organisation a été de réviser la structure des comités de résidents et d'usagers. Par conséquent, les 13 comités de résidents d'installation sont devenus, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, des comités d'usagers depuis le 1er avril 2017. Aussi, afin d'assurer une cohérence avec le nouveau plan d'organisation, les quatre comités d'usagers ont été abolis pour laisser place au comité clientèle Groupe Champlain qui prévoit une représentativité de chaque installation. Ce comité est très sollicité par plusieurs directions et constitue une instance d'influence sur différents projets, politiques et procédures.

Outre cet exemple de participation de la clientèle, des comités de nature systémique et stratégique ont été mis sur pied au cours des derniers mois où des sièges exclusifs pour y représenter la clientèle sont prévus. Les premières expériences de certaines directions au printemps dernier se sont avérées des plus concluantes. La volonté organisationnelle est de pourvoir des sièges au sein de comités de chaque direction pour la clientèle de manière à recentrer sans cesse l'organisation à mettre le client au coeur de ses décisions et de ses orientations. L'expérience client n'en sera que meilleure, nous en sommes persuadés.

Avis aux intéressés (clients ou proches) à vouloir contribuer plus activement à l'une ou l'autre des instances participatives, bien vouloir communiquer avec Madame Suzan Leclerc, agente administrative à la direction de l'expérience client, au 418-228-2043, poste 1248.

Groupe Champlain se dote d'une politique pour un environnement sans fumée

Véronique Lavallée
Adjointe à la présidente-directrice générale

La direction générale souhaite vous informer que l'établissement s'est doté en juin dernier d'une politique pour un environnement sans fumée qui vient encadrer l'utilisation du tabac, dans le respect de la Loi concernant la lutte contre le tabagisme (R.L.R.Q, C. L-6.2) qui a été renforcée par l'adoption de modifications législatives en 2016.

Un environnement sans fumée est le moyen de protéger la clientèle, les visiteurs, les bénévoles, les stagiaires et les membres du personnel contre la fumée de tabac dans l'environnement. Puisque la fumée secondaire contient des substances chimiques reconnues pour augmenter les risques de problèmes de santé, Groupe Champlain entend promouvoir le non-tabagisme et réduire l'exposition à la fumée secondaire.

En s'appuyant sur des principes de promotion de la santé, de responsabilité, de cohérence et d'exemplarité, les mesures contenues dans la politique contribueront aux efforts de soutien à la cessation tabagique.

Voici les principales orientations qui ont été retenues et qui sont incluses dans la politique :

- Réduction progressive des fumeurs selon les besoins de la clientèle;
- Interdiction de fumer dans toutes les chambres de l'établissement;
- Interdiction de fumer à l'extérieur des installations dans un rayon de neuf mètres de toute porte, de toute prise d'air ou de toute fenêtre qui peut s'ouvrir et communiquant avec ces lieux;
- Les fumeurs doivent être utilisés exclusivement pour la consommation de tabac et ne peuvent être utilisés que par les personnes hébergées dans les installations;
- Tout abri aménagé sur le terrain appartenant à l'établissement est non-fumeur;
- L'établissement s'engage à favoriser l'abandon du tabagisme (chez les clients et le personnel).

Ces orientations ont fait l'objet d'une consultation auprès du personnel, de divers groupes représentant la clientèle et de divers comités professionnels de l'établissement.



Les coordonnateurs aux opérations et à la transformation, en collaboration avec les chefs des installations matérielles, ainsi que le personnel du service de santé, sont mis à contribution pour l'application de ces orientations. N'hésitez pas à communiquer avec eux pour toute question.

Questions en rafale...

Est-ce que tous les produits du tabac sont visés par cette politique?

Oui, la politique s'applique au tabac, quelles que soient sa forme et sa présentation, par exemple :

- Les cigarettes
- Les cigarettes électroniques
- Les cigares
- La pipe

Quelles sont les options pour les fumeurs?

La politique n'oblige pas les fumeurs à arrêter de fumer. Toutefois, s'ils souhaitent fumer, ils devront respecter le périmètre établi.

Quelles sont les ressources disponibles?

- Pour ceux qui le désirent, des stratégies de soutien à la cessation tabagique sont prévues par le service de santé et sécurité au travail de l'établissement, afin de soutenir les employés dans leur démarche.
- Des mesures de soutien seront aussi offertes à notre clientèle qui souhaite cesser de fumer.

Merci de votre collaboration!



Pour nous permettre de vous aider jusqu'à la fin

Johanne Vallée

Adjointe à la direction des soins infirmiers et des pratiques professionnelles

Dr Stefan Cajal

Directeur des affaires médicales et pharmaceutiques et directeur des services professionnels

En vigueur depuis décembre 2015 au Québec, la Loi concernant les soins de fin de vie a comme fonction de préciser les droits des personnes ayant atteint cette ultime étape de leur vie. Elle prévoit ainsi le droit à tous les clients de Groupe Champlain d'obtenir des soins de fin de vie de qualité adaptés à leurs besoins individuels. Évidemment, toutes les décisions associées aux soins de fin de vie doivent être prises par les clients ou leurs répondants le cas échéant. Les actions qui en découlent doivent recevoir leur consentement libre et éclairé. La compassion, la communication et le respect pour les croyances individuelles doivent empreindre l'offre de soins de fin de vie, incluant l'aide médicale à mourir.

À Groupe Champlain, nous concevons que cette loi nous permette d'étendre notre capacité à agir en faveur des désirs de nos clients. Pour de plus amples informations sur le sujet, n'hésitez pas à vous adresser aux infirmières ou aux médecins de votre installation.

Comment rendre agréable la visite à un proche qui ne peut s'exprimer?

Audrey Lapierre, Psychoéducatrice
Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin

Pour une majorité d'entre nous, la parole est notre principal moyen de communication. Les troubles neurocognitifs privent toutefois un nombre important de clients des installations de Groupe Champlain de cet outil relationnel. Les proches de ces clients ressentent ainsi souvent un sentiment d'impuissance face à leur désir de maintenir un lien avec eux.

En fait, les moyens d'établir un lien autrement que par la communication verbale sont variés. Pensons à l'aide à l'alimentation ou à certains soins d'hygiène (rasage, manucure, etc.), à la participation à des activités organisées (bar à café, crèmerie, soirée du hockey, etc.), à l'accompagnement à un rendez-vous (coiffeur, physiothérapeute, etc.) ou à l'organisation d'activités (une sortie au centre commercial ou une partie de cartes). Le chant, la danse, la stimulation sensorielle, les massages, la marche, l'utilisation des balançoires, l'observation de la nature, la consultation d'albums-photos ou l'écoute de musique peuvent être des moyens stimulants pour communiquer autrement.

En somme, nous encourageons les proches des clients ayant perdu l'usage de la parole à faire preuve de créativité dans leurs façons de communiquer avec eux. Comme ils connaissent souvent très bien leurs goûts, intérêts et habitudes, ils sont souvent les mieux placés pour y arriver!

La SAMS au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre

Pierre Malchelosse, Récréologue
Centre d'hébergement Champlain-Jean-Louis-Lapierre

Le dimanche 14 mai dernier, à l'occasion de la fête des Mères, était présenté au Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre un spectacle musical mettant en vedette le Duo Contracello. Ce spectacle a été rendu possible grâce à une entente avec la Société pour les arts en milieux de santé (SAMS) qui se consacre à l'amélioration de la vie des clients séjournant en établissement de santé, en leur offrant dans leur milieu, des concerts présentés par des artistes professionnels.



Le Duo Contracello est constitué de Sophie Coderre au violoncelle et de Francis Palma-Pelletier à la contrebasse. Ces musiciens professionnels nous ont présenté un spectacle riche en émotions intégrant des airs classiques, des rythmes de tango et des chansons populaires. Plus de 75 clients et proches ont été charmés et remplis d'émotions par ses riches sonorités. Nous ne pouvions rêver mieux pour témoigner à toutes nos mamans et grands-mamans l'affection que nous leur portons!

Merci à la SAMS et au Duo Contracello pour tout le bonheur créé... et au plaisir de renouveler l'expérience avec vous tous!

Surveillez la programmation de concerts prévus à travers les installations du Groupe Champlain!



Les vacances... c'est pour tout l'monde!

Steeve Laplante

Récréologue aux centres d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et Champlain-de-Gouin

Pour une 24^e année consécutive, un groupe de clients des centres d'hébergement Champlain–Marie-Victorin et Champlain-de-Gouin a vécu une immersion en pleine nature dans le cadre du camp de vacances annuel tenu cette année à la Base de plein air Bon départ à Wentworth-Nord.

Comme à l'habitude, c'est un groupe de 15 à 20 clients qui a pris la route pour aller à l'aventure. Au camp, le seul horaire à respecter tient du service alimentaire qui doit offrir les repas à plusieurs groupes à la fois. Le bâtiment l'Auberge accueille les clients, mais aussi une équipe d'accompagnateurs consacrés au plaisir des vacanciers. Cette équipe est composée d'un chef de camp, d'une infirmière, de trois préposés aux bénéficiaires, d'une intervenante en animation ainsi que de trois à quatre bénévoles.

Au camp de vacances, le plein air est à l'honneur avec des ballades en ponton, de la pêche à la truite sur un quai adapté, des promenades en pédalos sans oublier les magnifiques soirées passées autour du feu de camp. L'équipe d'accompagnateurs organise aussi des activités plus inusitées telles des rallyes mystères ou des olympiades farfelues. Si Dame Nature refuse de collaborer, l'équipe du service d'animation redouble de créativité en présentant des activités intérieures qui sortent de l'ordinaire. C'est donc un renouveau assuré chaque année! Puisque le site est adapté à tous les types de clientèles, les

seules conditions de participation pour les clients sont d'être en « bonne santé » et motivés à vivre cette expérience. Depuis le début de cette aventure, c'est au-delà de 700 clients qui ont vécu cette semaine extraordinaire. « L'essayer, c'est l'adopter », disait une entreprise bien en vue dans les années 70. Nous pourrions reprendre le même slogan pour le camp de vacances puisque chaque année, un certain nombre d'irréductibles souhaitent revivre cette semaine de dolce vita.

Portrait de Groupe Champlain avant l'implantation de Planetree

Monica Pitre

Coordonnatrice Planetree

Le déploiement Planetree est sur le point de s'amorcer dans tout Groupe Champlain, mais avant tout, une fine connaissance de l'organisation s'impose. L'heure des bilans ayant sonné, deux exercices ont été réalisés au printemps dernier pour permettre à l'organisation de dresser un portrait qui soit le reflet de sa réalité et ainsi mieux cerner ses forces et ses zones d'amélioration sur lesquelles travailler.

Un premier exercice s'est effectué en mars dernier auprès du personnel, lequel portait sur la santé organisationnelle. À cet effet, plus de 55% des employés et médecins, soit 868 personnes de Groupe Champlain, ont complété un sondage qui avait été administré par le Réseau Planetree Francophone (RPF).

Ensuite, au début mai, le RPF s'est déplacé dans des installations de Groupe Champlain pour animer des groupes de discussion et réaliser le portrait organisationnel. Les groupes de discussion étaient tenus avec des clients, des proches, des représentants des comités des usagers des installations, des employés de tous les secteurs, des gestionnaires, des bénévoles et des médecins. Plus de 120 participants ont été rencontrés au cours de ce deuxième exercice visant à compléter le portrait de l'organisation*.

Les grands constats : une organisation en transformation!

Tant le sondage réalisé auprès des employés que les groupes de discussion tenus ont permis de définir le portrait de l'organisation. Le tableau qui suit fait état, à partir de grands volets préconisés dans Planetree, des principales forces et zones de développement qui ont été mises en lumière dans le cadre de ces deux exercices :

**Les installations se trouvant en Montérégie et en Estrie n'ont pas fait l'objet des groupes de discussion puisque déjà connues des gens du RPF, mais les employés ont quand même participé au sondage réalisé en mars.*

Structure et activités nécessaires au changement de culture

- Fort engagement de la direction à être centrée sur la personne dans l'amélioration continue des processus de gestion, de soins et de services.
- Fort engagement des employés envers la clientèle.

Valoriser les interactions humaines, l'autonomie, le respect de la dignité

- Les clients, les proches et les bénévoles se sentent respectés et considérés.
- Les clients et employés saluent la contribution des préposés aux bénéficiaires.
- Le personnel est soucieux de protéger la dignité des clients et valorise leur autonomie.
- Les bénévoles sont soucieux d'aider les clients et les employés.

Forces et leviers

Partager l'information, offrir le choix et responsabiliser les personnes

- Le processus d'accueil est bien ancré et permet de recueillir et transmettre de l'information sur le client et ses proches. Quelques semaines après l'accueil, des rencontres interdisciplinaires où les proches sont invités ont lieu.
- L'information sur le client et son plan d'intervention circulent convenablement.
- La volonté d'intégrer la voix des clients et des proches se manifeste de plusieurs façons (personnalisation de la chambre, menus, activités, médication, etc.)

Stimuler par l'alimentation

- Les activités de menus spéciaux et les déjeuners des bénévoles sont particulièrement appréciés par les clients.
- Les proches peuvent apporter de la nourriture aux clients.
- Des initiatives permettent le jardinage et la récolte de légumes.
- Deux options sont généralement offertes, en plus d'alternatives plus légères (sandwich, crudités, etc.)

Humaniser l'environnement

- Les clients et les proches apprécient leur milieu de vie propre, sécuritaire et décoré.
- La présence d'animaux est une source de joie.
- Les chambres donnent plein accès à la lumière naturelle.
- Le recours aux balançoires pour fauteuils roulants est apprécié.

Mesures, gestion du changement

- Ouverture à voir participer le personnel et la clientèle à l'amélioration continue. L'équipe médicale se sent partie prenante dans les améliorations.
- Les améliorations relatives à la sécurité sont traitées rapidement.

Portrait de Groupe Champlain avant l'implantation de Planetree (suite)

Étant maintenant en mesure d'affirmer que nous détenons des informations pointues de l'organisation, qu'il est d'ailleurs possible d'obtenir auprès des gestionnaires ou dans les accueils de chaque installation, nous pouvons nous attarder là où les efforts doivent prioritairement être déployés. La période estivale a été ciblée pour débiter la réalisation des plans d'action découlant des résultats obtenus et pour préparer le séminaire Planetree destiné au personnel et aux gestionnaires (formation de 3 heures) qui débutera dès l'automne.

Pour favoriser l'enracinement de la culture Planetree au sein de toute l'organisation, nous sommes à la recherche de personnes dans chaque installation désirant s'impliquer pour animer les séminaires du personnel et pour participer à des comités d'implantation. Si vous êtes particulièrement intéressé par l'approche de soins et services centrée sur la personne et que vous souhaitez vous impliquer, contactez-moi au 514-475-2782 ou par courriel à l'adresse : mpitre.champlain@ssss.gouv.qc.ca

Au plaisir de créer avec vous le Champlain digne de nos valeurs et de notre engagement envers la clientèle!

« La meilleure façon de prédire l'avenir, c'est de le créer. »

— Peter Drucke

Structure et activités nécessaires au changement de culture

- Étendre et harmoniser le discours sur l'engagement envers l'approche centrée sur la personne.
- Entretenir des espaces de dialogue sur les changements de rôles et responsabilités et les mécanismes de communication.
- Explorer l'adaptation d'une approche en gestion d'équipes réparties sur un grand territoire.

Valoriser les interactions humaines, l'autonomie, le respect de la dignité

- Évaluer les temps d'attente pour l'hygiène personnelle des clients et apporter les améliorations appropriées.
- Sensibiliser en continu tous les employés et bénévoles aux meilleures pratiques de relations empreintes de compassion.
- Mettre en oeuvre des moyens pour intégrer en continu la main d'oeuvre indépendante dans la personnalisation des soins et services.

Zones de développement

Partager l'information, offrir le choix et responsabiliser les personnes

- Favoriser la communication dans le contexte de changements organisationnels.
- Évaluer l'enseignement aux proches et aux employés de la politique d'accès au dossier du client.
- Améliorer en continu la communication avec les proches avant et après la rencontre interdisciplinaire.
- Optimiser la contribution des médecins et des pharmaciens aux rencontres interdisciplinaires.

Stimuler par l'alimentation

- S'assurer de disposer de mécanismes efficaces pour recueillir, traiter et intégrer les commentaires des clients, proches, bénévoles ou employés.
- Autant que possible, disposer de lieux où les proches peuvent préparer et partager un repas avec le client.
- Ne pas baisser les bras devant le défi de servir des repas à la température prévue.
- Continuer de miser sur les couleurs des assiettes et des aliments.

Humaniser l'environnement

- Explorer les alternatives pour la gestion des odeurs (déchets, chariots, compacteurs à déchets, linge souillé, etc.)
- Évaluer la perturbation des clients causée par les cloches d'appel.
- Identifier les opportunités de réduction des barrières physiques entre le personnel et les clients.
- Évaluer l'ajout de pictogrammes pour les visiteurs.

Mesures, gestion du changement

- Porter attention aux possibles indices de démobilisation, lesquels sont variables d'une installation à l'autre.
- Continuellement faciliter l'échange d'information entre comités.
- Soutenir activement le personnel dans l'intégration de nouvelles pratiques.

Modèle Champlain

Créateur de valeur

Caroline Ouellet

Directrice des ressources humaines, de la transformation et du développement des personnes

Afin de soutenir l'excellence opérationnelle dont l'objectif premier est de créer de la valeur en continu aux yeux du client et de ses proches, l'équipe de direction a développé son propre modèle de gestion, le Modèle Champlain, issu de la convergence entre deux approches : le Lean Management et Planetree.

L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE EN VUE DE CRÉER DE LA VALEUR AUX YEUX DU CLIENT ET DE SES PROCHES

La transformation de la culture organisationnelle privilégie que les gestionnaires de proximité adaptent leur approche et leurs interventions auprès de leurs équipes et des clients afin d'anticiper les défis que posent les activités au quotidien. Avec son cadre structuré, méthodique et des statistiques visuelles, le Modèle Champlain fera la démonstration au quotidien de son efficacité par la prise en charge des problématiques par les employés, en ciblant rapidement les actions à entreprendre et les solutions à mettre en place pour améliorer la qualité et la sécurité des soins et services dispensés.

NOTRE DISTINCTION

Ce qui distingue le Modèle Champlain est qu'il enracine en son cœur, les valeurs et la vision de Groupe Champlain **afin que chaque intervention et décision dirigée à l'endroit de la clientèle soit empreinte d'humanité et que chaque expérience vécue par celle-ci en soit la démonstration**. Tous les acteurs de l'organisation sont mobilisés pour faire de chaque point de contact avec la clientèle une expérience distinctive.

UNE DÉMARCHE EN PLUSIEURS ÉTAPES

Transformer aussi profondément la culture de gestion au sein de Groupe Champlain nécessite un plan d'action composé de plusieurs étapes et soutenu par une équipe composée de différents experts en provenance de toutes les directions travaillant en synergie et cohérence.

Cette démarche, débutée depuis plus d'un an maintenant, trouve sa source dans la philosophie de gestion dont s'est dotée l'organisation.

NOTRE PHILOSOPHIE DE GESTION : UNE ORGANISATION APPRENANTE QUI DÉVELOPPE SA CAPACITÉ D'INNOVER

Véritable ancrage pour tous les gestionnaires, la philosophie de gestion permet de garder le cap en tout temps dans l'exercice de leurs fonctions par les valeurs et orientations qu'elle dégage.

- **La proximité** : encourage le développement d'une véritable relation de confiance et d'ouverture dans la prise de décision pour et avec le client et ses proches;
- **Le climat de travail** : un climat basé sur la confiance, l'ouverture à l'autre, la mise en commun des compétences et la remise en question constructive;
- **Les décisions et les actions** : centrées sur l'expérience client et soutenues par la recherche de solutions;
- **Les communications** : authentiques et transparentes qui valorisent le dialogue et l'implication de tous (clients, proches et employés) tant dans les réflexions, les actions que les résultats.



COMPRENDRE LE 24 HEURES DE NOTRE CLIENT

Une des grandes activités charnières qui s'est déroulée au cours du printemps a été de s'attarder à la compréhension fine de ce que vivait notre client au cours d'une journée type (se déroulant sur 24 heures). Avec la complicité des équipes et des gestionnaires du C.H.C-Marie-Victorin et du C.H.C-de-Châteauguay, plusieurs jours d'observation sur le terrain ont eu lieu.

Ces observations ont permis de dégager une cartographie, véritable carte routière illustrant les soins et services reçus tout au long de la journée. Ont été observés: le moment du réveil des clients, les moments de repas, leurs périodes de loisirs ou encore les services d'ergothérapie, pour ne nommer que ceux-ci. Plus important encore, cette cartographie a permis de rendre visibles nos zones d'amélioration afin que nous puissions travailler à enrichir l'expérience de nos clients.

C'est avec ces constats que s'est amorcé au cours de l'été, le développement du plan de projet où il est visé d'implanter, à titre pilote, au cours de l'automne, le Modèle Champlain sur une unité de vie.

Par exemple, nous avons cherché à déterminer s'il était possible de diminuer certains délais d'attente pour la période des bains, simplifier un changement de menu ou encore permettre à nos clients de se lever plus tard le matin. Afin de réaliser cet exercice, les employés, les clients et leurs proches ont directement été mis à contribution, car ce sont eux nos véritables experts!

Nous anticipons déjà avec plaisir le prochain numéro du Journal Champlain afin de vous partager l'expérience vécue par les clients et les équipes de soins et services dans le cadre de ce projet d'envergure!

Des directions en cogestion, qu'est-ce que cela signifie?

Huguette Bleau

Directrice des opérations, des soins infirmiers et des pratiques professionnelles

Dr Stefan Cajal

Directeur des affaires médicales et pharmaceutiques et des services professionnels

Avez-vous pris connaissance du nouvel organigramme de Groupe Champlain? Celui-ci est notamment disponible sur notre Intranet et représente la nouvelle structure de notre organisation. Cette structure organisationnelle est ce qui permet de répartir les liens fonctionnels, organisationnels et les responsabilités au niveau de l'encadrement afin de soutenir la prise de décisions appropriées et le partage des ressources disponibles.

Au cœur de notre organigramme se retrouvent deux directions qui agissent en cogestion clinico-administrative et médicale. La première est la direction des opérations, des soins infirmiers et

des pratiques professionnelles. Cette direction chapeaute les services de l'accueil, du secteur administratif des installations, des soins infirmiers et d'assistance, les services professionnels et les services d'hygiène et salubrité de Groupe Champlain. Les services médicaux et pharmaceutiques font partie de la direction des affaires médicales, pharmaceutiques et des services professionnels.

La cogestion de ces directions signifie que deux directeurs ont la responsabilité de déterminer de façon conjointe les orientations cliniques, de s'assurer que l'analyse des enjeux des installations au niveau des soins et services et l'élaboration de solutions qui en découlent soient réalisées en partenariat avec le personnel de soins et de services, les médecins et les gestionnaires. La participation active de tout le personnel ainsi que de la clientèle aux processus d'amélioration continue est reconnue comme un atout majeur à l'amélioration continue de nos soins et services. L'intégration de points de vue complémentaires des multiples disciplines composant nos directions éliminera les pratiques inefficaces, sans valeur ajoutée pour la clientèle et soutiendra la mise en œuvre d'alternatives cliniques et de services et l'identification de pratiques exemplaires.

Notre travail, tous ensemble, est motivé par le désir de nos clients de recevoir des soins de grande qualité et de vivre une expérience des plus humaines du début à la fin de leur parcours d'hébergement dans les Centres d'hébergement Champlain. C'est ce à quoi nous nous engageons!

L'importance de la mesure comme source d'amélioration continue

Huguette Bleau

Directrice des opérations, des soins infirmiers et des pratiques professionnelles

Dans le monde du travail, le mot « mesurer » est parfois conçu comme un synonyme des mots « contrôler » ou « surveiller ». L'importance que nous accordons à la mesure à Groupe Champlain vise tout le contraire!

Nous souhaitons effectivement que les résultats de nos mesures soient traités comme des sources d'amélioration continue. Les tableaux visuels qui présenteront des indicateurs de performance propres à chaque installation serviront ainsi à stimuler les échanges et la recherche collaborative de solutions. Sans indicateurs des effets de nos actions, il serait difficile de bien identifier ce qui « va bien » ou « moins bien » et ainsi de distinguer

les actions qui méritent d'être repensées, des actions qui méritent d'être encouragées, ou même d'être honorées!

Nous vous encourageons donc à considérer les différents indicateurs, qui seront désormais davantage partagés et à utiliser par les équipes au quotidien, comme des sources d'amélioration plus objectives que subjectives, qui nous aideront à nous mettre en mode solutions, à mieux nous comprendre et travailler ensemble en équipe élargie dans les routines d'amélioration continue!

Parce que la maltraitance, c'est tolérance zéro

Véronique Lavallée
Adjointe à la présidente-directrice générale

Isabelle Labrecque
Adjointe à la direction de l'expérience client

Le 30 mai dernier, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi no 115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Conformément aux principes directeurs de cette loi, Groupe Champlain a révisé sa politique et son protocole pour prévenir et contrer la maltraitance à l'endroit des clients. Par conséquent, il est dorénavant obligatoire pour tout employé, bénévole, stagiaire, médecin, qui soupçonne ou qui est témoin d'une situation de maltraitance de le signaler soit au gestionnaire de l'installation ou à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Il en est de même pour toute personne qui n'œuvre pas au quotidien dans l'installation, tels que les familles, les proches, les partenaires externes.

QU'EST-CE QU'ON ENTEND PAR MALTRAITANCE?

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse à une personne âgée. » [traduction libre OMS (2002)]

La maltraitance peut prendre plusieurs formes. Voici quelques exemples :

Maltraitance physique

- Agression physique : frapper, bousculer, brûler;
- Administration de médicaments de façon inappropriée;
- Utilisation inappropriée des mesures de contrôle.

Maltraitance psychologique ou émotionnelle

- Isolement social, limitation à s'exprimer librement, réprimandes, paroles blessantes et agressives, jurons, harcèlement, chantage, intimidation, etc.

Maltraitance sexuelle

- Gestes, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis

Maltraitance matérielle ou financière

- Pressions faites auprès de la personne pour qu'elle signe des documents;
- Coût excessif pour des services rendus;
- Privation matérielle;
- Privation des services relatifs au maintien à domicile (bain, repas, etc.);
- Détournement de fonds, vol ou mauvaise gestion des biens.

Violation des droits

- Restriction dans le choix du milieu de vie;
- Interdiction de consulter, de recevoir qui elle veut;
- Ingérence dans la gestion des biens et ses ressources financières alors que la personne est apte.

Maltraitance institutionnelle

- Abus d'autorité, manque de personnalisation dans les soins.

Un milieu de vie exempt de maltraitance repose sur la responsabilité individuelle et collective.

EN VERTU DE L'OBLIGATION DE SIGNALEMENT, COMMENT INTERVENIR SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION MALTRAITANTE?

Tout client victime de maltraitance et toute personne qui est témoin d'un acte de maltraitance doit signaler la situation auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services de Groupe Champlain est responsable du traitement des signalements et veille au suivi des mesures à réaliser.

« Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes dans les établissements de santé et de services sociaux. Il devra dorénavant traiter tous les signalements concernant une situation potentielle de maltraitance. Les plaintes et les signalements en provenance de personnes autres que le client, par exemple un membre de la famille, devront aussi être traités. »

Pour signaler une situation en toute confidentialité, communiquez avec le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Claire St-Louis Marcouiller

Numéro sans frais : 1-888-999-7484

L'ENGAGEMENT DE GROUPE CHAMPLAIN POUR PRÉVENIR ET CONTRER LES ACTES DE MALTRAITANCE

L'information, la formation et la sensibilisation sont les moyens de prévention privilégiés. C'est pourquoi Groupe Champlain multiplie les activités en ce sens.

Voici quelques exemples de gestes concrets réalisés au sein de Groupe Champlain depuis le début de l'année 2017:

- L'organisation s'assure d'intégrer de l'information et de la formation concernant le protocole pour prévenir et contrer la maltraitance à l'endroit des clients lors de l'accueil et de l'intégration du nouveau personnel;
- La politique et le protocole sont disponibles sur Intranet et dans les installations, afin que les employés puissent s'y référer;
- L'organisation planifie aussi de la formation continue lors de l'élaboration de son plan de formation triennal. Ceci inclut le personnel, les stagiaires, les bénévoles, les médecins, le personnel de main d'œuvre indépendante et le personnel des entreprises embauchées de l'externe;
- Une formation de 3.5 heures a été offerte au personnel clinique ainsi qu'aux professionnels relativement à la prévention et la gestion des risques et des gestes d'abus;
- Le contenu relatif à la maltraitance a de plus été intégré aux formations offertes sur la gestion des comportements perturbateurs et la violence en milieu de travail;
- Des groupes de bénévoles ont bénéficié d'une formation sur mesure;
- Le 15 juin dernier, les membres du personnel de Groupe Champlain ont souligné la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées en portant fièrement le ruban mauve. En s'affichant ainsi, ils ont témoigné clairement leur engagement à soutenir la cause de la lutte à la maltraitance et à prévenir et contrer tout acte de maltraitance;
- Enfin, en complémentarité des activités du 15 juin, les partenaires à l'expérience client et au milieu de vie, en collaboration avec les comités des usagers, ont tenu des kiosques dans chaque installation où les membres du personnel étaient invités à remplir un questionnaire dont les questions étaient extraites du livre « La maltraitance envers les aînés. Changer le regard » (2012) publié par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Ils ont profité de l'occasion pour faire la promotion du dépliant d'information « La maltraitance à l'endroit des clients. Tolérance 0 ».



Par l'adoption de sa politique et de son protocole pour prévenir et contrer la maltraitance à l'endroit des clients, et en respect de ses valeurs et principes directeurs qui guident ses actions, Groupe Champlain s'engage fermement à signaler, prévenir et contrer toutes formes de maltraitance à l'endroit de ses clients.

Parce que tous ensemble, nous pouvons faire la différence!

Témoin d'un acte répréhensible ?

La loi vous protège

Véronique Lavallée

Adjointe à la présidente-directrice générale

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est en vigueur depuis le 1er mai 2017. Elle permet à toute personne de divulguer, en toute sécurité, un acte fautif commis ou sur le point de l'être, par des dirigeants au sein d'un organisme. Rappelons que la loi s'applique à bon nombre d'organismes publics dont les ministères, les organismes gouvernementaux, les commissions scolaires, les établissements d'enseignement de niveau universitaire, les centres de la petite enfance et les établissements publics et privés conventionnés du réseau de la santé.

Une telle mesure fait partie des composantes essentielles qu'une direction d'organisation (publique ou privée) doit adopter, afin d'assurer celle-ci d'une saine gouvernance et d'une réelle préoccupation éthique de ses gestionnaires.

QU'EST-CE QU'UN ACTE RÉPRÉHENSIBLE?

Quelques exemples :

- Une contravention à une loi ou à un règlement au Québec;
- Un manquement grave à des normes d'éthique ou de déontologie;
- Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme;
- Un cas grave de mauvaise gestion ou d'abus d'autorité au sein de l'organisme;
- Un acte ou une omission qui porte ou risque de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou de l'environnement;
- Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible.

QU'EST-CE QUI N'EST PAS RECONNU COMME UN ACTE RÉPRÉHENSIBLE?

- Un acte répréhensible qui fait l'objet d'un recours devant un tribunal ou qui porte sur une décision rendue par un tribunal;
- Une divulgation faite à des fins personnelles uniquement et qui n'est pas d'intérêt public;
- Une remise en cause du bien-fondé des politiques et objectifs de programme du gouvernement ou d'un organisme public.

Vous êtes protégés

La loi vous protège si vous estimez être victime de représailles ou de menaces au moment de faire une divulgation, après l'avoir fait ou au fil de l'enquête.

COMMENT DIVULGUER?

- **Vous êtes un client, un proche, un visiteur ou un bénévole?**
Vous devez vous adresser au Protecteur du citoyen pour toute divulgation.
- **Vous êtes un membre du personnel, un stagiaire ou un contractuel de l'établissement?**
Vous pouvez vous adresser en toute confidentialité à Mme Véronique Lavallée qui est la responsable désignée à l'interne pour recevoir les dénonciations du personnel.

La divulgation peut s'effectuer selon les modes privilégiés suivants :

- Utilisation du formulaire sécurisé et confidentiel de divulgation sur Intranet;
- Planification d'une rencontre dans un bureau fermé;
- L'usage du courriel peut être effectué, bien que la confidentialité des renseignements ne puisse être totalement garantie par ce mode de communication.

OBLIGATIONS DE CONFIDENTIALITÉ

Le responsable du suivi interne est tenu de protéger la confidentialité des informations qu'il pourrait recevoir relativement au processus de divulgation, au traitement des divulgations reçues et tout particulièrement, quant à l'identité des personnes impliquées dans le processus.

POUR REJOINDRE LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Par courriel :

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Par téléphone :

1-800-463-5070

Pour rejoindre la responsable du suivi des divulgations

Véronique Lavallée

Adjointe à la présidente-directrice générale

Téléphone : 514 324-2044 poste 2214

Une équipe du MSSS au Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin

Nadia Idir

Adjointe à la direction des opérations

Le 15 février dernier, une équipe du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a visité le Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin. Elle fait partie des visites prévues par le MSSS pour veiller à ce que les personnes hébergées dans les CHSLD du Québec vivent dans un milieu de vie substitut de qualité. Écrit autrement, les visites du MSSS visent à évaluer si les valeurs, besoins, goûts et habitudes des personnes qui habitent dans les CHSLD sont respectés. Pour notre client, vivre dans une installation qui héberge plusieurs dizaines de personnes exige évidemment d'être conciliant, mais ne devrait pas empêcher de maintenir son identité. La possibilité accordée aux clients de personnaliser leur chambre, la possibilité pour les proches de visiter les clients en tout temps ou les encouragements du personnel soignant à réduire leurs routines de travail sont quelques moyens pour y arriver.

Les visites d'évaluation sont annoncées le jour même et sont effectuées par une équipe composée de deux évaluateurs du

MSSS et d'un membre d'un organisme partenaire représentant les droits des clients. L'équipe réalise son évaluation à partir d'observations et de rencontres avec des clients et leurs proches, des membres du comité des usagers, des membres du personnel, des gestionnaires et des bénévoles. Lorsque des recommandations sont émises, un plan d'amélioration ainsi que l'échéancier prévu pour le mettre en œuvre sont transmis au MSSS.

Vous pouvez accéder au rapport de la visite du Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin, mais aussi aux rapports issus des dernières visites des installations de votre choix sur le site Internet du Groupe Champlain. Soyez assurés de notre engagement à travailler en partenariat avec le MSSS pour tendre vers la création de milieux de vie de plus en plus humains!

La petite histoire de la grippe

Mélissa Beauchesne

Conseillère en soins infirmiers

Je suis désolée de devoir vous le rappeler, mais c'est mon rôle : l'automne est à nos portes! Et d'un point de vue infirmier, l'automne est synonyme de redémarrage de la période grippale. Mais qu'est-ce que la grippe?

La grippe est une maladie respiratoire contagieuse causée par les virus d'influenza de type A et B. La transmission survient lors des contacts étroits avec d'autres personnes ainsi qu'avec des surfaces contaminées. Les personnes en santé peuvent contracter le virus sans toutefois développer de symptômes de la maladie. Les jeunes enfants, les adultes de plus de 65 ans et les personnes ayant des maladies chroniques demeurent toutefois les plus vulnérables. Dans les cas les plus graves, la grippe peut entraîner des complications comme la pneumonie et ainsi des hospitalisations ou même la mort. En moyenne, 12 200

hospitalisations et environ 3 500 décès sont attribués à la grippe chaque année au Canada.

La prévention est possible, notamment par la vaccination. Les vaccins antigrippaux permettent de protéger de façon sécuritaire et gratuite. L'infirmière de l'unité de vie peut vous informer pour savoir comment l'obtenir.

Chaque membre du personnel se faisant vacciner prévient cette transmission à la clientèle ayant un système immunitaire plus faible. Il s'agit d'un petit geste porteur de qualité et de sécurité. Merci de vous faire vacciner pour la protection de tous!



L'hygiène des mains : la plus efficace, mais la moins utilisée!

Mélissa Beauchesne
Conseillère en soins infirmiers

Comme les installations du Groupe Champlain regroupent plusieurs dizaines de clients et de membres du personnel, la transmission d'infections d'une personne à une autre peut se faire facilement et rapidement. Nous avons donc tous un rôle à jouer pour éviter que les infections sources de maladies ne soient pas transmises. Les meilleures façons d'y arriver sont les suivantes :

- L'hygiène des mains;
- L'étiquette respiratoire (porter un masque lorsque l'on est grippé, tousser vers son bras, etc.);
- Le port d'équipement de protection (gants, masque, lunettes, blouse) lorsqu'il y a un risque de contact avec des liquides biologiques;
- La manipulation et la disposition sécuritaires des objets souillés;
- Le nettoyage et la désinfection des lieux et de l'équipement.

Qu'elle soit réalisée avec l'utilisation d'un gel hydroalcoolique ou avec de l'eau et du savon, l'hygiène des mains est la mesure la plus efficace de prévenir la transmission des infections, mais aussi la moins pratiquée. Par conséquent, environ 80% des infections seraient transmises par les mains. Voici quelques rappels de moments importants pour procéder à l'hygiène de vos mains :

- En entrant et en quittant le centre d'hébergement;
- Avant de préparer, manipuler, servir ou consommer des aliments;
- Après s'être mouché ou être allé à la toilette;
- Après avoir retiré des gants;
- Chaque fois que vos mains sont visiblement souillées.

L'hygiène des mains, c'est l'affaire de tous!

La reconnaissance chez Groupe Champlain

Marie-France Goyette

Conseillère cadre, service du développement des personnes et de l'organisation



La reconnaissance au travail, comme dans toutes les sphères de la vie, peut s'avérer un allier inestimable pour affronter les aléas du quotidien, quotidien en perpétuel changement et en constante transformation.

Plusieurs études présentent les nombreux avantages pour les organisations qui décident d'emboîter le pas de la reconnaissance. Ils se traduisent, entre autres, par une amélioration observable du climat de travail, une diminution importante de l'absentéisme incluant les accidents du travail, ainsi qu'une diminution du taux de roulement du personnel. La littérature démontre également que la reconnaissance est un levier phénoménal pour améliorer l'engagement des employés, engagement qui impacte directement sur les indicateurs de performance de l'organisation, mais surtout, on note une augmentation considérable de la satisfaction de la clientèle. Les personnes qui oeuvrent au quotidien sont fières, motivées et conscientes de l'importance de leur contribution dans le succès de l'organisation. Elles ont une conscience de faire une réelle différence!

Bien que les écrits regorgent de possibilités et de solutions de reconnaissance, la reconnaissance fréquente et sincère s'avère la plus importante. Il y a 101 façons de reconnaître. On peut être reconnu par son organisation, son gestionnaire, ses pairs et également par les clients satisfaits. La reconnaissance peut prendre plusieurs formes. La créativité et la spontanéité rendent ces gestes encore plus sentis et sincères même s'ils sont simples et discrets. Un BONJOUR le matin peut faire toute la différence... Un MERCI a une valeur inestimable... et que dire du SOURIRE qui change toute la perspective du quotidien... Prendre le temps d'ÊTRE RECONNAISSANT c'est un art tellement simple

et accessible... alors pourquoi s'en passer. La reconnaissance éveille le meilleur en soi!

Dès cet automne, Groupe Champlain déploiera son programme de reconnaissance révisé auquel auront contribué plusieurs acteurs d'importance au sein de Groupe Champlain. L'objectif est de développer et INCARNER une CULTURE DE RECONNAISSANCE présente au quotidien.

La reconnaissance ce n'est pas qu'une affaire d'organisation, c'est l'affaire de TOUS!

Il faut prendre le temps de poser ces simples gestes!

Un BONJOUR, un SOURIRE, un MERCI pour « Donner au suivant »!

Le parcours de développement professionnel du leader au Groupe Champlain

Caroline Ouellet

Directrice des ressources humaines, de la transformation et du développement des personnes

Delphine Givois

Adjointe à la direction des ressources humaines, de la transformation et du développement des personnes



Le leadership est l'influence authentique qui crée de la valeur.

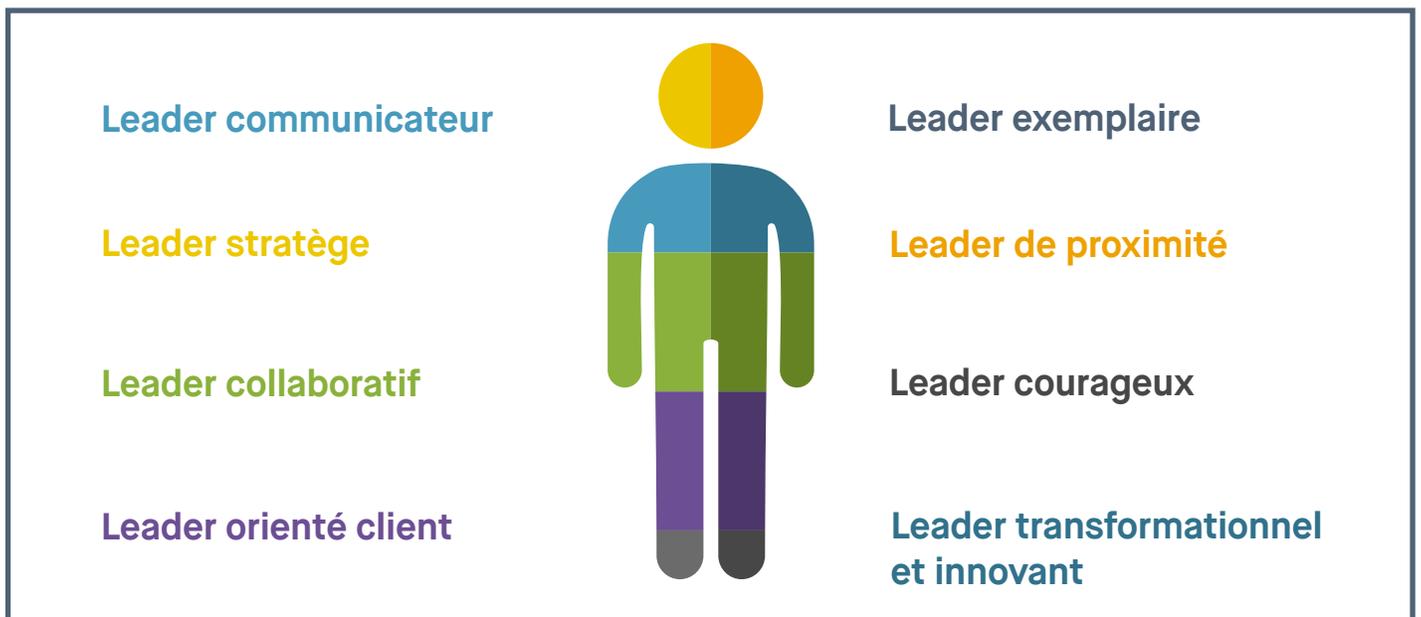
- Kevin Cashman

Groupe Champlain est une organisation apprenante qui développe la capacité de se transformer, à s'adapter pour innover dans la réalisation de sa mission, et en appelle à l'engagement de tous dans le développement de ces capacités. Les leaders sont au cœur de la réussite de la transformation et les accompagner afin de développer les compétences clés essentielles est une priorité pour Groupe Champlain. Pour cela, la direction des ressources humaines, de la transformation et du développement des personnes (DRHTDP) a élaboré un plan de développement des leaders en diversifiant les moyens et activités de développement.

Avant tout, définir le modèle de leadership de Groupe Champlain

La compétence est « une connaissance, un savoir-faire, une habileté ou un savoir-être qui est observable et mesurable ». C'est la pierre angulaire sur laquelle repose toutes les composantes, non seulement du développement du leader, mais également de son embauche ou encore de son évaluation. Le modèle de leadership propre à Groupe Champlain intègre les différentes orientations et engagements promus par la philosophie de gestion, les pratiques de gestion et la promesse client. Bâti autour de quatre axes de gestion, le leadership s'exerce de manière évolutive et de façon concomitante ; il se définit par la capacité à influencer et à engager les équipes autour d'une vision dans le but d'atteindre les objectifs organisationnels.

Huit compétences sont jugées incontournables pour l'organisation :



Évaluer les compétences et dresser un portrait du profil actuel

Il s'agit d'évaluer les compétences d'un individu et dresser un portrait du profil du leader. Tous les leaders du Groupe Champlain ont réalisé une évaluation psychométrique; ces résultats permettent de définir les priorités de développement dans le contexte de transformation.

Définir les besoins de développement professionnel

Les compétences attendues que le leader ne maîtrise pas seront au cœur de la définition de ses besoins de développement. L'apprentissage dans l'action sera le moyen privilégié. Les axes de développement seront donc définis en deux sous catégories :

- Le développement de la gestion au plan individuel;
- Le développement de la gestion au plan organisationnel.

Le coaching et codéveloppement

L'identification des moyens de développement, qu'ils soient individuels ou collectifs, consiste à déterminer ceux qui siéront le mieux au profil d'apprentissage du leader afin de maximiser son impact.

Au plan de l'apprentissage individuel, un programme de coaching se déroulant en milieu de travail a été préconisé dans un premier temps. L'approche de coaching consiste à fournir un accompagnement au leader pour l'aider à développer ou parfaire des compétences particulières qui sont requises pour le poste qu'il occupe ou pour la réalisation d'un mandat dont il a la responsabilité. « L'approche de coaching répond à un objectif, est centrée sur l'identification des ressources et obstacles dans le but de passer à l'action » (Diligence et Lyne Girouard, De l'intention à l'action, Ordre des conseillers en ressources humaines agréés 2014-15).

Au plan de l'apprentissage collectif, nous avons appuyé l'approche par codéveloppement qui mise sur le groupe et sur les interactions entre les participants pour favoriser l'atteinte de l'objectif fondamental : améliorer sa pratique de gestion. Riche d'expertise et de réseautage, le codéveloppement vise à élargir les capacités d'action et de réflexion de chaque membre du groupe en mettant l'accent sur le partage d'expériences, la réflexion individuelle et collective et des échanges structurés (Association Québécoise de codéveloppement professionnel), tout en permettant un transfert rapide des apprentissages.

Assurer la pérennité et miser sur l'amélioration continue

Dans le but d'assurer une pérennité et un réel impact des moyens de développement mis à la disposition des gestionnaires

de l'organisation, la DRHTDP développera et administrera au cours de l'automne des audits pour en évaluer la performance ainsi que le taux de satisfaction des leaders.

Le parcours de développement professionnel du personnel syndiqué vous sera présenté dans un prochain numéro du Journal Champlain. Groupe Champlain encourage le développement de tous ses employés et est soucieux de répondre aux besoins de développement de tous.

Jérémie Chevrier, Nabil Tabarak, Roger Lévesque, Achour Kaddour, Josianne Lachance, Julie Goyette, Benoît Parent, Louise Létourneau, Rachida Boukhcheb, Yves Bonnier, Joseph-Ledrich Bouendet, Bonniface, Nadia Idir, Arnaud Guibert

L'approche Lean au service de l'équipe d'hygiène et salubrité du C.H.C.–Marie-Victorin

Jérémie Chevrier
 Chef de service des Relations au travail

En mai 2017, le service d'hygiène et salubrité du C.H.C.–Marie-Victorin a été mis à contribution dans le cadre d'un projet d'amélioration continue qui avait comme objectif de comprendre une journée de travail type pour les employés de ce secteur d'activités, d'en dégager des pistes de solution et faire des recommandations afin de contribuer à améliorer le service auprès de la clientèle.

Chapeauté par Louise Létourneau, coordonnatrice de l'installation, une équipe d'experts en amélioration continue composée de Nadia Idir, adjointe aux opérations à la DO-DSIPP, Arnaud Guibert, conseiller cadre à la gestion des risques et Jérémie Chevrier, chef de service des relations au travail de la DRHTDP, ont travaillé en étroite collaboration avec tous les employés du service de l'hygiène et salubrité de l'installation.

Le projet

Pour atteindre l'objectif visé par la démarche, il convenait tout d'abord de définir objectivement le problème et d'en identifier les causes. Grâce à des outils méthodologiques rigoureux, tels que des exercices de remue-méninges, des observations sur le terrain et l'élaboration d'une cartographie, l'équipe de projet a su faire ressortir un portrait très juste de la réalité incluant autant les aspects positifs que les éléments à améliorer.

La période estivale a permis d'élaborer, avec les employés, les pistes de solutions qui deviendront les recommandations à implanter au cours de l'automne.

Le point de vue de l'équipe face au projet

Il est ressorti de la démarche un très grand enthousiasme de la part des employés qui ont perçu très positivement leur implication. La confiance a été au rendez-vous à chacune des étapes. Ils avaient constamment le souci de mieux répondre aux besoins de la clientèle et l'ouverture d'esprit à proposer des solutions concrètes afin d'y parvenir.

Voici un beau témoignage qui illustre l'engagement du service de l'hygiène et salubrité du C.H.C.–Marie-Victorin et qui permet de prendre conscience que le rôle de tous est important lorsque l'objectif est la création de valeur aux yeux du client et ses proches.

« Pour y arriver, bien entendu l'équipe s'assure au quotidien que les chambres des clients et leur milieu de vie soient propres. Mais au-delà de l'aspect technique du travail, l'équipe accorde beaucoup d'importance à l'aspect "humain" du travail en créant un contact avec les clients. Que ce soit par un simple "bonjour" ou en discutant avec eux pour prendre de leurs nouvelles et les divertir. »

— Yves Bonnier et l'équipe d'hygiène et salubrité

Mission accomplie au service de buanderie du C.H.C.—Marie-Victorin



Jérémie Chevrier
Chef de service des Relations au travail

Depuis quelques années, les employés du service de la buanderie du C.H.C.—Marie-Victorin souhaitent améliorer l'organisation de leurs tâches de travail au quotidien et l'environnement physique dans lequel ils œuvrent afin d'améliorer la qualité du service rendu à nos clients. Dès janvier, sous la gouverne de Marie Douce Gareau, technicienne en prévention en santé et sécurité du travail et de Manon Valois, présidente syndicale SQUEES de la catégorie 2, un projet paritaire d'amélioration continue a été mis en place afin de trouver et d'implanter les solutions qui rencontreraient ces objectifs.

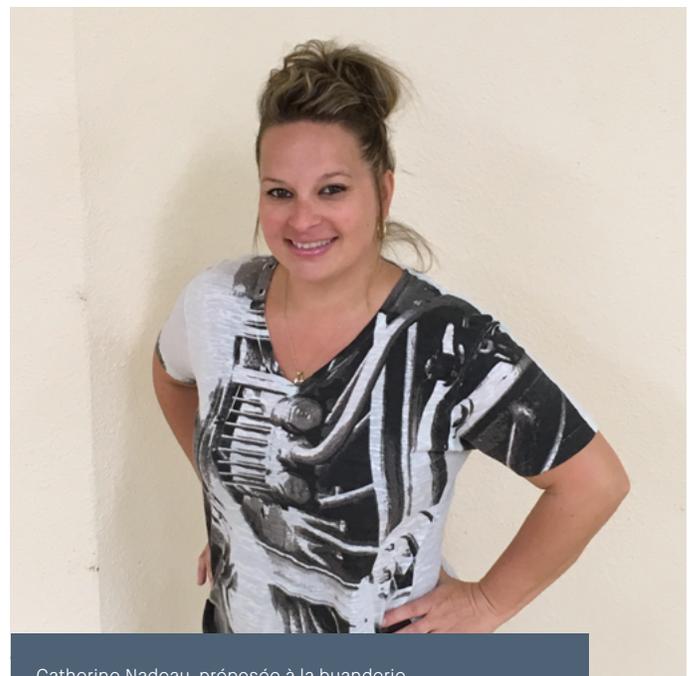
C'est grâce à une implication hors du commun de la part de chacun des membres de l'équipe de la buanderie que ce projet s'est terminé au début de l'été 2017.

De par leur rigueur, leur ouverture à des idées nouvelles et leur engagement à vouloir trouver des solutions porteuses pour tous, ils ont réussi à optimiser **l'ensemble** de leurs processus de travail ainsi que le réaménagement physique de leur espace de travail et ils en sont très fiers!

Un merci particulier à Louise Létourneau, coordonnatrice de l'installation et Michel Bigaouette, de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales pour leur contribution et leur soutien de tous les instants tout au long de ce projet.



Mathieu Chevalier, Manon Vachon, Maria Milagros Paredes Pinedo, Sylvie Roy, Louise Létourneau, Marie Douce Gareau, Normand Lessard



Catherine Nadeau, préposée à la buanderie

Les mesures d'urgence sont de mise au Groupe Champlain

Robert Mathieu

Adjoint à la direction des affaires financières, immobilisations et
logistique - Volet immobilisations

Groupe Champlain veille à la sécurité de ses occupants
qui sont nos clients, employés et visiteurs, mais doit
aussi prévoir des plans d'intervention spécifiques aux
événements qui peuvent survenir dans nos installations.

Saviez-vous que Groupe Champlain possède un plan
des mesures d'urgence qui regroupe ces interventions
spécifiques? On le nomme « PMU ». Ce plan disponible
dans toutes nos installations regroupe neuf codes
d'urgence dictant les interventions à faire par les
différents intervenants internes et externes. Plusieurs
de ces codes tels que le code rouge lié à l'incendie, sont
régis par des normes et règlements canadiens et nous
obligent au respect de celles-ci. Par exemple, un centre
d'hébergement tel que l'on retrouve au Groupe Champlain,
doit assurer la formation de son personnel et exécuter des
simulations incendie à raison de deux fois par année, et
ce, sur les trois quarts de travail.

Dans ce contexte, nous nous assurons d'actualiser le
plan des mesures d'urgence en initiant des formations
à l'intention des personnes responsables du bon
fonctionnement des opérations en cas de sinistre et
autres urgences, et en mettant en place des simulations
d'intervention de ces différents codes, en particulier le
code rouge lié à l'incendie.

Pour ce faire, nous procéderons dans les prochains mois
à la formation du personnel ainsi qu'à l'exécution de
simulations code rouge lié à l'alarme incendie. Pour toute
information relative aux mesures d'urgence, vous pouvez
vous adresser au coordonnateur des opérations et de la
transformation de votre installation.

 DÉVERSEMENT DE MATIÈRES DANGEREUSES	 ÉVACUATION
 INCENDIE	 RÉCEPTION MASSIVE DE SINISTRÉS
 COLIS SUSPECT - MENACE	 PERSONNE VIOLENTE
 FUITE TOXIQUE EXTERNE	 ARRÊT CARDIAQUE
 CLIENT MANQUANT	

La semaine de l'action bénévole 2017 : la reconnaissance par le biais de la formation !

Julie Leroux

Coordonnatrice des opérations et de la transformation aux
centres d'hébergement Champlain-du-Château et
Champlain-de-la-Villa-Soleil

C'est durant la semaine nationale de l'action bénévole, qui
se tenait du 23 au 29 avril 2017, que nous avons choisi de
souligner la précieuse contribution des bénévoles œuvrant
auprès des clients des centres d'hébergement Champlain-
du-Château et Champlain-de-la-Villa-Soleil.

Pendant cette semaine, une cinquantaine de bénévoles ont
été invités à participer à une formation sur la dysphagie et le
soutien à l'alimentation afin d'assurer la qualité et la sécurité
de leurs interventions lors des activités de loisirs auprès
de la clientèle hébergée. La formation a été dispensée par
madame Valérie Marcoux, nutritionniste, madame Peggy
Plante, thérapeute en réadaptation physique et madame
Rachel Pothier, ergothérapeute. Nous avons profité de
l'occasion pour échanger avec eux autour d'un repas offert
en guise de reconnaissance pour le travail accompli auprès
de nos clients tout au long de l'année.

Nous tenons à remercier le service des loisirs pour leur
importante contribution à l'organisation de cette belle
journée et à saluer de nouveau l'engagement et le
dévouement de tous nos bénévoles.



La création des micro-milieus adaptés : un parcours humain

Francis Etheridge

Conseiller-cadre à l'innovation, l'enseignement et la recherche

Nadia Idir

Adjointe à la direction des opérations

Juan Marco

Coordonnateur des opérations et de la transformation
au Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers

Le 22 mars dernier, Mme Germaine Tremblay a déménagé de la chambre 241 à la chambre 115 du Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers situé à Beloeil. Bien que ce déménagement ait seulement exigé le déplacement de quelques meubles et effets personnels sur une distance de quelques mètres, pour Madame Tremblay, son déménagement fut « majeur ». En effet, il est le premier à avoir été demandé par une cliente dans le cadre du projet pilote de création de micro-milieus adaptés démarré en janvier 2017. La majorité des clients qui pouvaient bénéficier de la proposition d'un déménagement et l'ayant acceptée se retrouve maintenant dans le « bon » micro-milieu. Quatre types de micro-milieus adaptés existent désormais pour différents profils soit : les troubles de santé physiques, les troubles de santé neurocognitifs, les troubles de santé neurocognitifs nécessitant une unité prothétique et enfin, la grande dépendance.

Mme Tremblay hésita à accepter de déménager dans le micro-milieu adapté aux troubles physiques. Elle se demandait : « Pourquoi me donner ce trouble-là, à ce moment-ci de ma vie? » M. François Bernard, qui retrouva Mme Tremblay au 1er étage à la mi-avril, était aussi indécis. Changer de chambre signifiait quitter les préposés et les infirmières qu'il connaissait le mieux et qu'il affectionnait particulièrement. Encouragés par leurs proches et par l'espoir d'intégrer un milieu qui favoriserait l'autonomie et les relations interpersonnelles, tous les deux décidèrent de plonger! « Il faut avancer dans la vie », dit M. Bernard, un homme de 54 ans ayant appris à « regarder vers l'avant » après avoir subi un traumatisme crânien à l'âge de 7 ans.

Aujourd'hui, les deux voisins ne regrettent pas. Mme Tremblay dit avoir retrouvé de l'énergie, comme elle est moins préoccupée par les clients « un peu perdus » qui entraînent dans sa chambre ou qui

étaient agités la nuit. M. Bernard dit avoir retrouvé sa motivation à sortir de sa chambre et aller à la rencontre des autres. « Sans l'autre, nous ne sommes rien », dit M. Bernard. Sa mère, Françoise Bernard, exprime aussi être apaisée de savoir son fils mieux entouré. Les efforts du personnel soignant contribuent à ce mieux-être. Line Gobeil, préposée aux bénéficiaires au 1er étage, dit être très à l'écoute des besoins individuels des clients et saisir des occasions de stimuler des amitiés. Son travail est d'autant plus exigeant, mais elle est fière : « Je suis humaine, je donne mon 100%, car je veux que les clients soient heureux! »

Regardant vers l'avenir, les personnes rencontrées partagent l'espoir que le projet réalise son potentiel. Ressentir être chez soi, ressentir être en union, ressentir avoir la possibilité d'aimer et d'être aimé sont leurs souhaits les plus chers. « Je nous vois, ensemble, dans notre salle à manger, assis à une grande table, avec un petit verre de vin, pourquoi pas? », dit Mme Tremblay. C'est motivés par cette image, et la joie de vivre ravivée qui la sous-tend, que nous poursuivrons nos efforts pour offrir à tous les clients des micro-milieus adaptés à leurs besoins.

La commercialisation des services, une façon de dépasser les frontières

Isabelle Labrecque

Adjointe à la direction de l'expérience client

Il est reconnu que la force de Groupe Champlain se distingue par la qualité de ses soins et services et sa capacité à exceller dans la rencontre des standards de qualité en matière d'hébergement. Néanmoins, dans un avenir proche, il compte dépasser les frontières en offrant des soins et services novateurs et distinctifs. Par l'écoute des besoins et attentes exprimés par les clients et leurs proches, l'organisation souhaite proposer une nouvelle offre de services facturables pour permettre à la clientèle de vivre une expérience de vie encore plus forte et mémorable.

Afin de valider les besoins et l'intérêt pour des services additionnels, 32 clients et 32 proches ont participé, à l'été 2016, à des groupes de discussion, et ce, dans quelques installations de Groupe Champlain. Il en ressort que les proches manifestent davantage l'intérêt de bénéficier de services additionnels afin d'offrir à leurs parents hébergés une attention particulière et personnalisée. À la lumière des besoins exprimés dans le cadre de ces rencontres, il a été retenu dans un premier temps de proposer de nouveaux services facturables en matière d'esthétique, de massothérapie et de restauration.

Certaines installations de Groupe Champlain pourront donc profiter, d'ici l'automne, de services d'esthétique permettant aux personnes qui le souhaitent de poursuivre leurs habitudes de valorisation de l'image de soi, ainsi que des services de massothérapie adaptés à la clientèle contribuant à faire vivre des moments de détente et de douceur.

De plus, dès novembre 2017, la direction de l'hôtellerie innovera en proposant un menu traiteur à la clientèle. Ce nouveau service permettra aux clients et leurs proches de partager des moments de qualité et mémorables en famille ou entre amis autour d'un repas différent de l'offre alimentaire de l'installation en réservant les menus quelques jours à l'avance. Aussi, l'équipe de loisirs dans la plupart des installations propose quelques fois par année des activités autour de repas thématiques tels que la fête des mères, Pâques et Noël. Nul doute que ces repas spéciaux sont forts appréciés de la clientèle. Par conséquent, la direction de

l'hôtellerie travaillera en étroite collaboration avec les services de loisirs pour bonifier l'offre actuelle en proposant des menus thématiques sur une base mensuelle, ce qui donnera une occasion à chaque mois de partager le repas en famille et entre proches avec la personne hébergée. Tout comme le service traiteur, les clients et leurs proches pourront effectuer une réservation pour y participer. Enfin, la direction de l'hôtellerie proposera également une offre de services de plats à emporter. Ainsi, tant les proches que les membres du personnel pourront s'approvisionner de bons petits plats surgelés.

Tous les détails concernant la façon de se procurer les services et d'effectuer les réservations vous seront communiqués à mesure de leur mise en place. L'équipe des directions de l'hôtellerie, de l'expérience client, des opérations, des soins infirmiers et des pratiques professionnelles seront à votre disposition pour bien vous informer.

Groupe Champlain vise à se démarquer en offrant une meilleure réponse aux besoins exprimés et le développement de nouveaux services à la clientèle représente une voie privilégiée pour y parvenir. Certes, ce développement ne vient aucunement se substituer à l'obligation de Groupe Champlain d'offrir des soins et services personnalisés, sécuritaires et de qualité. Nous croyons avec conviction que cette nouvelle offre de services facturables permettra d'offrir une expérience distinctive à notre clientèle.



Favoriser le rapprochement entre les générations pour le développement d'une société ouverte, inclusive et solidaire.



Le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes finaliste à un concours intergénérationnel

Catherine Beaulieu

Récréologue au Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes

Depuis plus de 10 ans, le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes, en partenariat avec l'installation La ribambelle des souriceaux du CPE Les petits mulots et la Commission scolaire des Premières-Seigneuries, offre à sa clientèle une programmation d'activités intergénérationnelles bien établie. L'ensemble des activités composant cette programmation représente une source de rapprochements riches entre jeunes et moins jeunes. Pour ces raisons, le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes en compagnie de ses partenaires a choisi de soumettre sa candidature au concours annuel de l'organisme Intergénérations Québec. Son activité vedette nommée « L'heure du conte » a été présentée. Pendant l'activité, 15 clients sont les hôtes de dizaines de petits âgés de 3 à 5 ans et font la lecture ou l'animation de la lecture d'un conte à l'aide de différents accessoires.

Les résultats du concours d'Intergénérations Québec ont été révélés le 24 mai dernier lors du Colloque « Espaces et générations : Enjeux et perspectives » qui avait pour thème

la question « Et si l'on repensait collectivement l'espace pour favoriser le rapprochement intergénérationnel? » Parmi les 107 demandes de candidatures, 15 projets ont été retenus finalistes dans 5 catégories d'activités différentes (activité littéraire, activité artistique, activité ludique et manuelle, activité de transmission et activité communautaire). Pour chaque catégorie, 3 lauréats étaient en nomination dont le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes dans la catégorie activité littéraire.

Même si le Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes et ses partenaires n'ont pas remporté le premier prix à ce concours, il n'en demeure pas moins que leur mise en nomination appuie la valeur de leur partenariat et le fait rayonner à la grandeur du Québec!

Une oeuvre d'art mise en lumière pour embellir la vie de la clientèle

Sophie Barsetti

Présidente Nos aînés, nos amours et
Directrice de l'expérience client

« Nos aînés, nos amours » est la nouvelle dénomination, depuis un an, de la Fondation Champlain. En tant qu'organisme de bienfaisance, sa mission est d'agrémenter la vie des personnes âgées et adultes en grande perte d'autonomie. Il s'inspire des fondements du modèle Planetree en soutenant le développement de projets qui sont centrés sur la personne soit les clients, les proches, les membres de la communauté et les soignants.

Le 24 avril dernier se tenait au Centre d'hébergement Champlain-Marie-Victorin la toute première activité de bienfaisance de « Nos aînés, nos amours ». C'est par le biais du volet « des petites attentions » que le choix s'est arrêté pour réaliser cette activité. Ce volet constitue un des quatre axes autour duquel « Nos aînés, nos amours » exerce son action qui consiste plus précisément à enrichir et enjoliver le quotidien des personnes âgées et des adultes en grande perte d'autonomie.

En 1994, monsieur Gilles Messier, alors administrateur à la Fondation Champlain, faisait le don majeur à cette dernière, de concert avec son épouse Irène, d'une oeuvre d'art majestueuse réalisée en 1964 par Ivanhoé Fortier et que le couple possédait depuis 1964. Vu son imposante dimension, cette oeuvre réalisée en trois sections avait été installée dans le secteur administratif du centre d'hébergement.

Soucieux d'en faire profiter la clientèle, les proches et les employés, le conseil d'administration de « Nos aînés, nos amours » a résolu en 2016 de déplacer cette oeuvre dans un endroit fréquenté permettant ainsi de rendre les lettres de noblesse à cette réalisation sculpturale tout en rendant hommage au généreux couple donateur.

Après une recherche soignée des espaces disponibles, l'oeuvre de monsieur Fortier qui, avec plus de 1 000 oeuvres à son actif, est considéré parmi les artistes les plus prolifiques de l'histoire du Québec, a finalement été relocalisée au printemps 2017 à la cafétéria du Centre d'hébergement Champlain-Marie-Victorin. Surplombant un mur entier et s'harmonisant parfaitement aux couleurs de la pièce, elle y ajoute une touche artistique à la fois singulière et décorative.

En guise de reconnaissance aux deux généreux donateurs qui étaient passionnés pour les arts, lesquels ne sont malheureusement plus de ce monde aujourd'hui, une cérémonie préparée avec soin a été organisée pour dévoiler officiellement l'oeuvre accompagnée d'une plaque commémorative à leur intention. Plus de 30 invités dont de nombreux membres de la famille Messier, des amis, représentants des conseils d'administration précédents, de la clientèle ainsi que l'artiste lui-même ont accepté de souligner l'événement avec les membres du conseil d'administration actuel.



Plus d'un ont pu profiter de cette belle occasion pour se retrouver après de longues années sans s'être vus, d'autres pour en apprendre davantage sur la longue et belle histoire de la Fondation, en plus de faire la connaissance de personnes qui ont marqué de façon significative son parcours.



« Nos aînés, nos amours » a ainsi lancé ses activités, et espérons-le, a élargi son réseau d'amis sur lesquels elle pourra compter dans les projets qu'elle compte réaliser dans le futur pour rendre meilleure la vie des personnes qui sont hébergées.

La Fondation Groupe Champlain fait peau neuve

Nos aînés, nos amours se déploie

La Fondation Groupe Champlain est maintenant connue sous le nom de *Nos aînés, nos amours* et porte fièrement le slogan « Entretenir l'étincelle ».

Agrémenter la vie des personnes âgées et des adultes en grande perte d'autonomie, les chérir, les stimuler, les entourer des meilleurs soins et attentions, sont autant de gestes que *Nos aînés, nos amours* encourage. *Nos aînés, nos amours* recueille des fonds auprès des entreprises, des fondations et des particuliers partout au Québec afin de réaliser ses activités de bienfaisance. L'organisme redistribue les dons qu'il reçoit vers le développement d'approches avant-gardistes des soins et services telles que Planetree, un modèle empreint de dignité et de respect, pour lequel l'humain est au centre des préoccupations. Bien sûr, les clients des installations de Groupe Champlain sont parmi les premiers à en bénéficier.

Le nouveau site web www.nosainesnosamours.ca est maintenant en ligne et offre une foule d'informations sur l'organisme de bienfaisance et sur ses projets novateurs. Par ailleurs, le site web offre la possibilité de faire votre don en ligne, de manière confidentielle et sécuritaire, sans oublier qu'un reçu d'impôt est émis pour chaque don de 20 \$ et plus.



Nos
aînés
nos amours
Entretenir l'étincelle

Avec votre don, vous aussi pouvez contribuer à améliorer le milieu de vie des êtres qui vous sont chers, des personnes qui ont compté dans votre vie et qui aujourd'hui, méritent votre reconnaissance. Un CHSLD est une deuxième maison dans laquelle des êtres d'exception ont besoin d'une attention de tous les jours. Un CHSLD délivre des soins mais offre bien plus, il entretient l'étincelle.

Penser à *Nos aînés, nos amours*, c'est penser à eux, à nous, à vous.

Formulaire de don – Nos aînés, nos amours

Nom - Prénom

Adresse

Tél. Courriel J'aimerais recevoir des nouvelles

- Don par carte de crédit : www.nosainesnosamours.ca
- Don par chèque libellé à Nos aînés, nos amours (Reçu aux fins d'impôt pour un don de 20 \$ et plus)
1010, rue Sherbrooke Ouest, bureau 2405
Montréal QC H3A 2R7



Vous pouvez aussi remettre votre formulaire au poste d'accueil, qui nous le fera parvenir



Le Journal Champlain est le journal interne de Groupe Champlain

Direction artistique : Chantal Myre, Directrice Communications et Marketing, Groupe Santé Sedna
Conception graphique : Louis-Philippe Lebel, Hekka Design Multimédia