



RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2014-2015

Table des matières

Déclaration de fiabilité des données présentées au rapport et des contrôles afférents.....	3
Le Groupe Champlain.....	4
Notre mission.....	4
Nos valeurs.....	4
Notre vision.....	5
Volume d'activité consolidé du Groupe Champlain.....	5
La structure juridique du Groupe Champlain.....	5
Mot du président du conseil d'administration et de la présidente-directrice générale.....	7
Résultats au regard du plan stratégique	10
Faits saillants dans les différentes régions.....	13
Conseil des médecins dentistes et pharmaciens (CMDP).....	15
Comités des usagers du Groupe Champlain.....	17
Qualité des pratiques professionnelles et gestion des risques.....	18
Information relative à l'examen des plaintes et à la promotion des	23
Données sur la clientèle et les services.....	24
Indicateurs.....	25
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs.....	26
Liste des administrateurs.....	30
Liste des directions régionales & des installations.....	31

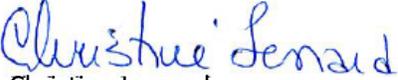
Déclaration de fiabilité des données présentées au rapport et des contrôles afférents

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents. Les résultats et les données du rapport d'activité de l'exercice 2014-2015 du Groupe Champlain:

- Décrivent fidèlement la mission, la vision, les valeurs et les mandats de l'organisation;
- Présentent les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- Présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables, c'est-à-dire objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables, et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2015.


Christine Lessard,
Présidente-directrice générale

Le Groupe Champlain

En 2011, le Groupe Champlain a pris la décision d'adhérer au Réseau Planetree Québec. Cette démarche vise l'humanisation des soins et services aux résidents ainsi que l'humanisation des pratiques de gestion. Celle-ci nous est apparue concordante avec notre orientation de devenir des milieux de travail attractifs et stimulants pour le personnel actuel et le personnel de demain du Groupe Champlain. La mission, la vision et les valeurs qui ont été retenues pour Groupe Champlain sont inspirées des grands principes mis de l'avant par cette démarche centrée sur la personne.

Notre mission

Offrir à des personnes en perte d'autonomie des soins et services de qualité, sécuritaires, qui tiennent compte de la globalité des individus, dans un milieu de vie substitut et en partenariat avec le réseau public.

Nos valeurs

Quatre grandes valeurs organisationnelles sont à la base de nos décisions et constituent le fil conducteur de nos actions. Chacune de ces valeurs se décline en attitudes et comportements attendus tant chez le personnel, les gestionnaires, les médecins, les bénévoles et les dirigeants de l'organisation. Ces valeurs sont:

- La bienveillance: Dans le respect du bien-être individuel et collectif, avoir une attitude humaine à l'égard des besoins de chacun afin d'assurer une relation de qualité, empreinte de considération et de professionnalisme;
- La cohérence: Assurer un lien logique et continu entre le discours et l'action;
- L'ouverture: Accueillir l'autre en favorisant un échange constructif et une action mobilisatrice;
- La transparence: Être authentique et communiquer avec justesse, clarté, simplicité, en temps opportun et dans un langage approprié.

Ces valeurs organisationnelles inspirent, au quotidien, la philosophie de soins et services aux résidents, la philosophie de gestion envers le personnel, nos relations entre collègues de travail et avec nos partenaires internes et externes.

Notre vision

Au quotidien, rechercher le mieux-être des résidents, de leur famille et du personnel notamment, en valorisant le potentiel et les talents de chacun.

Volume d'activité consolidé du Groupe Champlain

Groupe Champlain opère, à la fin de l'exercice 2014-2015, un total de mille cinq cent cinquante-deux (1552) lits dressés d'hébergement et de soins de longue durée, conformément aux divers permis émis par le Ministère de la Santé et des Services sociaux et les Agences de Santé, et ce, dans neuf régions administratives distinctes.

Nous sommes une des plus importantes organisations privées conventionnées d'hébergement et de soins de longue durée, partenaire du réseau public au Québec.

La structure juridique du Groupe Champlain

La structure juridique du Groupe Champlain inc. est une compagnie constituée en vertu de la Partie 1A de la Loi sur les Compagnies. Elle est détenue à part entière par Groupe Santé Sedna. Groupe Champlain est un établissement privé conventionné au sens de la Loi sur les services de santé et services sociaux qui regroupe les 13 installations suivantes:

- Centre d'hébergement Champlain–Marie-Victorin
- Centre d'hébergement Champlain-de-Gatineau
- Centre d'hébergement Champlain-des-Montagnes
- Centre d'hébergement Champlain-de-Châteauguay
- Centre d'hébergement Champlain-des-Pommetiers
- Centre d'hébergement Champlain–Jean-Louis-Lapierre
- Centre d'hébergement Champlain-du-Château
- Centre d'hébergement Champlain-de-Saint-François
- Centre d'hébergement Champlain-de-Gouin
- Centre d'hébergement Champlain-de-la-Rose-Blanche
- Centre d'hébergement Champlain-de-la-Villa-Soleil
- Centre d'hébergement Champlain–Chanoine-Audet
- Centre d'hébergement Champlain-de-L'Assomption

Enfin, Groupe Santé Sedna a confié au Groupe Champlain la gestion de l'une de ses filiales directes, soit le Centre de réadaptation Pavillon Sainte-Marie inc., étant un centre de réadaptation privé conventionné pour personnes présentant une déficience intellectuelle de la région des Laurentides.

Mot du président du conseil d'administration et de la présidente-directrice générale

Nous sommes très fiers de vous présenter dans ce rapport annuel de gestion les réalisations du Groupe Champlain pour l'année 2014-2015. Ce bilan démontre un souci constant, de la part de l'ensemble des équipes de soins et services de nos 14 installations, d'améliorer et d'adapter les soins et services offerts à notre clientèle hébergée dans un contexte de complexification de ses besoins. L'année 2014-2015 reflète une année charnière dans l'intégration des pistes d'amélioration sur lesquelles nous avons travaillé depuis l'an dernier et leur mise en oeuvre au sein de chacune des régions, et ce, à partir des enjeux ayant été pris en considération dans le cadre du cycle de planification stratégique 2013-2015.

La dernière année en fut aussi une de transition avec des changements au niveau de l'équipe de direction, notamment au poste de présidente-directrice générale et de directions régionales. Ces changements se sont faits dans la continuité des chantiers déjà entrepris; par ailleurs, nous avons saisi à travers ces réalisations, de nouvelles opportunités de transformation et de renforcement de la performance clinique, administrative et financière au sein de l'organisation, ce qui a engendré des retombées positives sur les services offerts à notre clientèle.

Nous avons notamment réussi à atteindre, avec cette deuxième année de planification stratégique, un taux de mise en oeuvre élevé de programmes et de mesures touchant la qualité et la sécurité des soins et services sans oublier la révision de plusieurs processus de travail visant l'efficacité et l'efficacité opérationnelle. Le cadre de référence en gestion intégrée de la qualité, le programme d'accueil et d'intégration du nouveau résident, l'approche auprès des personnes présentant des déficits cognitifs, ainsi que des efforts particuliers pour améliorer en continu l'expérience repas, en sont de bons exemples. En cours d'année, des sondages ont été réalisés auprès de la clientèle, du personnel et des rencontres avec les familles ont eu lieu. L'évaluation de ces données est déjà amorcée et les équipes sont engagées dans un nouveau cycle d'agrément pour lequel une visite est prévue en 2016. Par ailleurs, plusieurs plans d'action ont été mis en oeuvre en lien avec le programme de visites d'appréciation de la qualité des services d'hébergement par le ministère et les visites d'ordres professionnels. De fait, huit visites ont été effectuées dans les installations des différentes régions.

Un des grands projets de déploiement au niveau organisationnel qui nous tient particulièrement à coeur depuis maintenant 3 ans est l'approche **Planetree**. Le développement et l'application de cette approche humaniste dans notre milieu concentre une attention particulière à **démystifier, personnaliser et humaniser** l'expérience de la personne hébergée dans son parcours de vie en hébergement. En plaçant le client au coeur des décisions et actions, l'approche Planetree veut agir directement sur le bien-être des personnes hébergées par l'engagement et l'implication de tous. Elle favorise l'engagement du personnel dans le développement de pratiques d'excellence au regard des soins et des services ainsi que la reconnaissance de sa contribution afin qu'il puisse vivre au quotidien une expérience de travail des plus enrichissantes. L'implantation de l'approche Planetree s'est poursuivie dans les régions pilotes de la Montérégie et de l'Estrie où plusieurs projets ont été réalisés. L'accent a été mis sur la formation du personnel pour une meilleure intégration de cette approche d'humanisation au quotidien auprès de la clientèle, et entre pairs. De plus, plusieurs travaux ont été assurés par les différentes équipes dans la perspective d'obtenir la désignation argent par le réseau Planetree international au printemps 2015 selon des critères établis par l'organisme.

La stabilité et la disponibilité de la main d'oeuvre ont aussi fait partie des enjeux pour lesquels un ensemble de mesures systémiques ont été mises de l'avant pour agir notamment sur le taux d'assurance salaire. C'est en exerçant une veille constante et une grande rigueur dans la gestion de nos processus que nous travaillons à infléchir la courbe évolutive de la dernière année pour cet indicateur. C'est de façon concertée, avec chacune des régions, que des plans de main-d'oeuvre sont actuellement en déploiement afin d'assurer la présence de personnel qualifié et disponible pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services. Certaines installations doivent par ailleurs composer avec une fragilité en termes de recrutement médical pour assurer la relève à la suite de départs de médecins.

Enfin, tout au long de l'année, nous sommes demeurés disponibles et accessibles afin de collaborer avec les partenaires du réseau de la santé, pour offrir une réponse qui soit la plus rapide et adaptée possible aux besoins évolutifs de la clientèle âgée nécessitant des services d'hébergement. Ces efforts ont contribué à offrir un soutien concret au réseau et à agir de façon concertée pour contrer les situations d'engorgement des urgences en région.

L'application de la loi 10 nous amène à établir de nouveaux partenariats sur la base des organisations de services mises en place à l'échelle locale et régionale, soit la création des CISSS et des CIUSSS. Par ailleurs, la prochaine année fera l'objet de travaux préparatoires à une nouvelle planification stratégique qui orientera tous nos efforts pour offrir des services d'excellente qualité et pour saisir les opportunités de transformation des pratiques cliniques, administratives et de gestion.

En terminant nous tenons à remercier chaleureusement le personnel, les médecins et les bénévoles pour leurs efforts soutenus, leur professionnalisme et leur engagement exceptionnel à offrir quotidiennement des services de qualité à notre clientèle. Ils ont toute notre admiration pour tant de dévouement et tout notre soutien.

C'est avec enthousiasme que nous poursuivrons la réalisation de nos grandes priorités pour la prochaine année, lesquelles convergeront dans leur ensemble à bonifier toujours davantage l'expérience client!

Handwritten signature of François Campeau in blue ink.

François Campeau

Président du conseil d'administration

Handwritten signature of Christine Lessard in blue ink.

Christine Lessard

Présidente-directrice générale

Résultats au regard du plan stratégique

Lors de la planification stratégique 2013-2015, cinq grands enjeux ont déterminé les orientations stratégiques du Groupe Champlain. Les résultats au regard du plan stratégique qui sont décrits ci-dessous sont le fait conjoint d'une volonté corporative et des efforts poursuivis par chacune des directions régionales. Les directeurs régionaux de Montérégie-Estrie, **Québec-Chaudière-Appalaches**, **Laval-Laurentides-Lanaudière** et **Montréal-Outaouais** ont assuré le suivi de ce plan dans les centres d'hébergement, dont nous vous présentons quelques-unes des réalisations.

La qualité et la sécurité des soins et services et la satisfaction des résidents et de leurs familles

- Révision, diffusion et suivi des outils de gestion intégrée de la qualité et de la performance, dont un Tableau de bord de gestion stratégique Groupe Champlain et un Tableau des recommandations qualité.
- Programme d'amélioration continue « alimentation et activité du repas » réalisé et pris en charge par les directeurs régionaux.
- Consolidation d'un menu pour l'ensemble des installations. Administration de 2 sondages de satisfaction de la clientèle pour ce menu.
- Travaux de standardisation des rendements des recettes
- Implantation d'un programme « dysphagie » dans toutes les régions.
- Détermination d'indicateurs milieu de vie, mécanismes de suivi et élaboration d'un outil d'audit milieu de vie.
- Révision et implantation d'une nouvelle structure du programme de gestion des risques.
- Travaux d'évaluation et d'audits concernant le programme de prévention des chutes; protocole d'application des mesures de contention diffusé dans la pochette d'accueil.
- Début d'implantation d'un programme d'accueil et intégration des résidents et de leur famille (selon les critères Planetree).
- Élaboration d'un programme en santé mentale visant le dépistage précoce des risques suicidaires et des états dépressifs.
- Révision du programme de gestion de la douleur.
- Actualisation d'un programme soins de peau et de plaie.
- Élaboration de capsules d'information, d'un audit ainsi que d'une politique sur l'hygiène des mains.
- Déclaration et suivi des accidents et incidents; respect des saisies de données pour le RNIASSSS.

La qualité, la stabilité et la quantité des ressources humaines

- Réalisation d'un projet Lean-dotation.
- Mise en place d'une nouvelle stratégie de placement des offres d'emploi sur les sites internet.
- Mise à jour de la planification de la main-d'œuvre ainsi que des plans d'action.
- Déploiement du plan d'action en lien avec le programme d'accès à l'égalité en emploi.

Le développement des affaires

- Partenariat avec les instituts universitaires de gériatrie de Sherbrooke et de Montréal pour un projet d'organisation du travail, un programme d'accueil du résident et de ses proches ainsi que l'organisation d'un colloque.

La rentabilité et l'efficience

- Mise en place et production d'indicateurs de présence au travail ;
- Identification des cibles d'efficience visant la diminution du temps supplémentaire, de l'utilisation de la main-d'œuvre indépendante et des taux d'assurance-salaire.
- Réalisation d'un projet Lean circuit du médicament et début de l'actualisation des recommandations.
- Établissement d'une liste normalisée et harmonisée des fournitures médicales.
- Poursuite de la démarche d'optimisation de la gestion des médicaments.
- Poursuite du rehaussement des indicateurs clinico-administratifs.
- Établissement du portrait des structures de postes actuelles vs les structures de postes recherchées.
- Identification et implantation des TI les plus pertinentes à utiliser pour améliorer l'efficience dans les soins et services aux résidents et dans l'exercice du rôle du personnel d'encadrement.
- Accompagnement des gestionnaires dans leur rôle et responsabilité en matière de gestion financière.
- Amélioration des canaux de communications entre les installations et le service d'approvisionnement.
- Poursuite de l'implantation de la gestion du maintien d'actif par ordinateur (GMAO) - Volet portail web.
- Création du comité responsable de la sécurité du système d'information et assurer la prise en charge des responsabilités associées.

Gestion du changement

- Grille d'analyse de risques développée et fonctionnelle pour évaluer l'impact des grands projets aux plans financiers, ressources humaines, ressources matérielles et informatiques.
- Poursuite de l'implantation de la culture Planetree – projets réalisés dans chacune des directions.

Faits saillants dans les différentes régions

Région Montérégie-Estrie

Dans les centres d'hébergement de cette région, on peut souligner, en lien avec l'enjeu stratégique de qualité et de sécurité des soins et services, le soutien apporté aux assistantes de supérieur immédiat (ASI) dans le but d'améliorer la rédaction et l'ajustement des plans thérapeutiques infirmiers (PTI). Cette opération se poursuit en continu lors des nouvelles embauches. De même, cette région a visé bonifier les pratiques en lien avec l'alimentation. Ainsi, les équipes ont débuté le dépistage de déshydratation et de malnutrition et amélioré l'outil de l'IMC. Les équipes ont aussi comme but d'harmoniser les pratiques en lien avec les suppléments alimentaires.

Région Québec-Chaudière-Appalaches

Répondant à l'enjeu stratégique de qualité, stabilité et quantité des ressources humaines, la Direction de cette région s'est notamment démarquée dans le but de faire face au contexte de rareté des ressources qui touchent l'ensemble des établissements de santé. En effet, celle-ci a misé sur la reconnaissance et la concrétisation de projets porteurs pour améliorer le recrutement et la mobilisation de son personnel. On signale notamment la participation d'un groupe d'employés au Marathon des Deux Rives, représentant fièrement les couleurs du Groupe Champlain. Ceux-ci ont amassé du même coup plus de 7 000 \$ destinés à la réalisation de projets exclusivement destinés aux résidents. D'autre part, les partenariats établis avec les maisons d'enseignement pour la réalisation de stages, sont également une source de recrutement à moyen terme.

Région Laval-Laurentides-Lanaudière

En 2014-2015, on a assisté au renouvellement de cette équipe de direction régionale. Le Groupe Champlain a saisi cette occasion pour initier un projet pilote d'une nouvelle structure régionale. En lien avec l'enjeu stratégique de satisfaction de résidents et de leurs familles, les nouveaux gestionnaires ont tâté fait d'effectuer une tournée des installations afin de rencontrer les résidents et leurs proches pour discuter des soins et des services offerts. De même, des rencontres d'échanges de jour, de soir et de nuit ont été réalisées avec le personnel de toutes les installations. Des visites ministérielles et une visite d'inspection de l'Ordre des infirmières et infirmiers ont aussi été effectuées au cours de l'année dans certaines installations. Les visiteurs ont souligné, entre autres, la qualité du milieu de vie. La Direction a par la suite élaboré des plans d'action pour répondre aux recommandations de ces instances. Ceux-ci sont en partie réalisés ou complétés.

Région Montréal et Outaouais

La Direction de ces régions a réalisé plusieurs projets dont un en lien avec l'enjeu stratégique de rentabilité et d'efficacité, en revoyant l'organisation du travail afin de rehausser l'implication des préposés aux bénéficiaires au sein des équipes de travail dans deux de ses centres. La Direction a notamment implanté des rencontres inter-quarts, intra-quarts et hebdomadaires. De même le rôle de l'ASI a été repositionné et des formations sur le leadership infirmier ont été offertes. Par ailleurs, deux centres ont reçu un rehaussement budgétaire qui leur permettra d'accueillir une clientèle en plus grande perte d'autonomie, soit de 30 à 90 lits et de 177 à 280 lits.

Conseil des médecins dentistes et pharmaciens (CMDP)

Depuis le 1^{er} septembre 2014, le docteur Stefan Cajal s'est joint au Groupe Champlain à titre de nouveau Directeur des services professionnels. Depuis son arrivée, une emphase a été mise sur le recrutement médical, la rétention des médecins et l'amélioration des services médicaux.

Une entente avec la RAMQ (une première au Québec) a permis de regrouper les 14 centres du Groupe Champlain sous un même numéro de groupe permettant d'obtenir les avis de renouvellement et les nouvelles nominations avec plus d'efficacité.

Dans la même optique, une entente a été conclue avec l'ACPM (Association canadienne de protection médicale) qui a permis à Groupe Champlain d'obtenir les preuves d'assurances médicales de tous ses médecins par voie électronique.

Au cours de l'année 2014-2015, plusieurs dossiers ont mobilisé l'équipe médicale notamment, les réévaluations des dossiers pharmacologiques des résidents. Ainsi, la médication de chacun des résidents est révisée sur une base régulière afin d'assurer une utilisation optimale. Les membres de l'exécutif du CMDP se sont penchés sur plusieurs questions, particulièrement les niveaux de soins, les modifications aux règles d'utilisation des médicaments, la rationalisation de l'utilisation des médicaments cytotoxiques et les ordonnances médicales pour la détresse respiratoire en fin de vie et l'achat de défibrillateurs pour tous les centres.

Tout dernièrement, le processus de constat de décès à distance a retenu l'attention des membres dans l'attente de l'adoption de nouvelle loi qui devrait entrer en vigueur dans un avenir rapproché. De plus, tous les membres du CMDP ont reçu une formation complète sur les soins de plaies lors de la réunion annuelle du CMDP. Plusieurs de ces dossiers ont donné lieu à des modifications de pratiques et procédures, toutes dans le but d'améliorer les services prodigués à la clientèle.

Le Groupe Champlain a également fait l'acquisition d'un équipement (bladder scan) qui permet la détection des infections urinaires afin de traiter les patients dans les meilleurs délais. Les formations pour l'utilisation de cet appareil ont été réalisées et ce dernier est maintenant disponible dans tous les centres d'hébergement du Groupe Champlain.

Enfin, la préparation pour la visite d'Agrément Canada prévue en 2016 a fait l'objet de plusieurs rencontres portant sur la qualité des soins et services et les normes à travailler à cet égard.

En tant que membre actif du comité de direction du Groupe Champlain, le directeur des services professionnels occupe un rôle crucial dans l'élaboration du plan stratégique triennal 2016-2018 où l'une des orientations vise à améliorer l'expérience-client. La complexité et la multipathologie grandissante des résidents nous incitent à repenser nos services. C'est par le biais de l'approche Planetree que l'équipe médicale poursuivra sa démarche d'amélioration.

COMPOSITION DU CMDP

- 36 médecins actifs permanents
- 5 pharmaciens associés permanents
- 1 dentiste associé permanent
- 1 pharmacien chef - membre permanent

Il est à noter que tous les médecins hors Groupe Champlain qui font de la garde régionale sont membres associés et ne participent pas aux différents comités et autres activités du CMDP.

COMITÉS RELEVANT DU CONSEIL DES MÉDECINS, DENTISTES ET PHARMACIENS

Comité exécutif du CMDP :

Il y a eu deux rencontres en cours d'année.

Réunions du CMDP :

Il y a eu deux rencontres en cours d'année, dont une assemblée régulière et une assemblée générale annuelle.

Comités des usagers du Groupe Champlain

À la suite d'une fusion juridique des 13 installations en 2013, la Direction générale de Groupe Champlain a sollicité un groupe de travail ayant pour but de faire une recommandation de modèle de comité des usagers pour Groupe Champlain en tenant compte de la particularité de l'étalement géographique de nos centres d'hébergement.

Le modèle, adopté en projet de 2 ans (avec bilan annuel), propose une structure de quatre comités d'usagers, soit un par région administrative, chacun formé d'un président et d'un membre des comités de résidents de chaque installation.

Au 1^{er} avril 2014, le mode de fonctionnement établi a été mis en place. Quatre rencontres téléphoniques ont eu lieu. Les membres ont travaillé en concert avec la coordonnatrice des finances pour l'organisation du mode de fonctionnement en ce qui a trait aux budgets et aux modalités de reddition de compte. Des présentations d'avancement de travaux sur les dossiers qualité/sécurité ont été effectuées.

Chaque comité s'est réuni au cours de l'année afin d'organiser des activités ou de produire des outils d'information et de promotion des droits des usagers en lien avec leur mandat. Des rencontres ont eu lieu avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et les comités des usagers ont collaboré à l'évaluation de l'appréciation de l'alimentation auprès des résidents et de leur famille.

Des membres de ces comités ont également participé à des activités de formation organisées par le Regroupement provincial des comités des usagers.

L'année 2014 a donc permis de mettre en place les assises du modèle des comités des usagers du Groupe Champlain, d'expérimenter le mode de fonctionnement en vue d'un bilan de l'année 1 du modèle au printemps 2015 lors de la rencontre annuelle des présidents des comités des usagers et de résidents.

Qualité des pratiques professionnelles et gestion des risques

Le Groupe Champlain comporte plusieurs comités chargés de mettre en œuvre les meilleures pratiques au regard de la qualité dans tous les secteurs d'activité et de la gestion des risques.

Le comité de gestion intégrée de la qualité a reçu et analysé plusieurs rapports portant sur la qualité et la sécurité des soins et services. Les membres ont notamment effectué la révision, la diffusion et le suivi des outils de gestion intégrée de la qualité et de la performance facilitant la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la démarche qualité, dont le *Tableau de bord de gestion stratégique* Groupe Champlain et le *Tableau des recommandations qualité*;

Au cours de l'année 2014-2015, **le comité d'éthique clinique** a réalisé une démarche d'information auprès du personnel et des différents comités concernant la politique de gestion d'éthique clinique et le cadre de référence en éthique clinique.

Le comité milieu de vie Groupe Champlain a notamment contribué à l'élaboration du programme d'accueil et d'intégration des résidents et des proches et élaboré un outil d'audit milieu de vie à partir des critères d'évaluation des visites ministérielles d'appréciation de la qualité.

Le comité de gestion des risques Groupe Champlain a reçu et analysé plusieurs rapports portant sur la qualité et la sécurité des soins et services. Le comité a également assuré un suivi de l'ensemble des indicateurs de sécurité inclus dans les rapports trimestriels concernant les infections nosocomiales, les chutes, la médication, les événements sentinelles, les plaies de pression et les mesures de contrôle.

Deux analyses approfondies ont été effectuées en lien avec des événements sentinelles liés à l'alimentation et à la sécurité des portes. Des recommandations ont été émises et un plan d'action a été élaboré et actualisé, afin de mettre en place des mesures pour prévenir la récurrence. Une analyse prospective a également été réalisée lors d'un projet lean sur le circuit du médicament dans une installation pilote. Les outils de communications développés dans le cadre de ce projet ont été diffusés à sept autres installations au moyen d'une formation offerte au personnel infirmier et aux pharmaciens cliniciens. La diffusion se poursuivra en 2015 pour l'ensemble du Groupe Champlain. Plusieurs indicateurs de qualité et de sécurité ont été révisés et plusieurs procédures ont également été élaborées. À la suite d'un rapport de coroner, l'établissement a réalisé une formation à titre de rappel sur les niveaux d'intervention médicale et sur les conduites à tenir lors d'étouffement alimentaire. Un plan d'action a été élaboré et est actualisé à chaque trimestre par le comité de gestion des risques afin de s'assurer de la conformité à la recommandation émise.

Le comité de contrôle et de prévention des infections Groupe Champlain a réalisé des capsules d'information et un audit sur l'hygiène des mains. De même, une politique à ce sujet a été élaborée.

La campagne de vaccination saisonnière a débuté dès le mois d'octobre 2014. La moyenne de vaccination est la suivante :

	Résidents	Employés
2014-2015	87 %	52 %
2013-2014	89 %	58 %
2012-2013	89 %	54 %

Il est à noter que pour l'année 2013-2014 le nombre d'intervenants comprend : personnel, impartiteur, bénévoles, stagiaires et médecins. Les congés maternité et long terme ont été exclus.

Le détail des résultats par région se retrouve dans le tableau à la page suivante.

VACCINATION CONTRE L'INFLUENZA 2014-2015									
Établissements	RESIDENTS				PERSONNEL			BÉNÉVOLES	STAGIAIRES
	Nb. Résidents	Nb. Vaccinés	%	Comparatif 2013-2014	Nb. Intervenants ¹	Nb Vaccinés	%	%	%
MONTRÉAL - résidents 78% ; employés 45% ; bénévoles 63% ; stagiaires :63%									
Gouin	93	72	77%	-6%	84	41	49%	75%	100%
Marie-Victorin	270	214	79%	-9%	324	130	40%	50%	25%
MONTÉRÉGIE/ESTRIE résidents 94% ; employés 48% ; bénévoles 62% ;stagiaires :55%									
Châteauguay	104	98	94%	+ 6%	111	49	44%	58%	100%
Des Pommeliers	141	125	89%	+2%	174	53	30,5%	68%	100%
J.L.Lapierre	76	74	97%	+5%	99	56	57%	59%	20%
Rose-Blanche	57	60	95%	+ 1%	65	38	58%	n/a	n/a
LAVAL / LAURENTIDES / LANAUDIÈRE résidents 90% ; employés 64% ; bénévoles 67% ; stagiaires :79%									
St-François	53	46	87%	-9%	46	31	67%	43%	n/a
Le Château	67	59	88%	-9%	68	49	72%	48%	n/a
Villa Soleil	166	142	86%	-6%	189	115	61%	75%	79%
Pav. Ste-Marie	67	67	100%	idem	110	61	55%	100%	n/a
OUTAOUAIS - résidents 91% ; employés 28% ; bénévoles 70% ; stagiaires : n/a%									
Gatineau	97	88	91%	+2%	99	28	28%	70%	n/a
QUÉBEC / CHAUDIÈRE – APPALACHES résidents 78% ; employés 54% ; bénévoles 67% ; stagiaires : 68%									
L'Assomption	96	62	64%	- 7%	116	50	43%	1%	3%
Chanoine-Audet	96	81	84%	- 2%	104	53	51%	33%	100%
Montagnes	103	90	87%	-5%	123	83	67%	100%	100%

Information relative à l'examen des plaintes et à la promotion des droits

Les activités liées au régime de traitement des plaintes :

Soixante-seize dossiers ont été ouverts par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services en 2014-2015, ce qui représente une diminution de 10 % comparativement à l'année précédente.

Voici le détail de ces dossiers :

- ◆ 35 dossiers de plaintes (46 %)
- ◆ 12 dossiers d'interventions (16 %)
- ◆ 22 dossiers d'assistances (29 %)
- ◆ 7 dossiers de consultations (09 %)

Quatre-vingt-huit motifs ont été soumis à l'analyse pour l'ensemble des dossiers. Les motifs ont été regroupés selon les catégories suivantes :

- ◆ les relations interpersonnelles (38 %)
- ◆ l'organisation du milieu et des ressources matérielles (26 %)
- ◆ les soins et services dispensés (22 %)
- ◆ l'accessibilité (8 %)
- ◆ les droits particuliers et l'aspect financier (3 %)
- ◆ les finances (3 %)

Quatre-vingt-sept pour cent (87 %) des dossiers n'ont pas nécessité de mesures, les correctifs ayant été apportés au besoin dès le dépôt de la plainte ou de l'intervention. Les installations ont pris des engagements dans 10 % des dossiers et la commissaire a émis des recommandations dans 3 % des cas. À la fin de l'année, trois dossiers sont en traitements et deux en attente de suivi.

Deux dossiers ont été fermés sans recommandation par le bureau du Protecteur du citoyen

Le médecin examinateur a conclu un dossier sans recommandation pour lequel la famille a contesté la décision et qui a fait appel au Comité de révision de l'instance locale. Le dossier est toujours en attente de traitement.

Les recommandations :

En 2014-2015, à la suite de l'analyse de l'ensemble des motifs traités, la commissaire a fait trois recommandations systémiques:

- 1. Que Groupe Champlain entreprenne une démarche visant à mieux connaître le profil et les besoins spécifiques de sa clientèle permettant ainsi de mettre en place une programmation de soins et services mieux adaptée et un milieu de vie plus sécuritaire pour les résidents.*
- 2. Que Groupe Champlain entreprenne une réflexion sur les moyens à mettre en place pour supporter de manière efficace les familles tout au long de l'évolution de l'état de santé de leur proche.*
- 3. Que Groupe Champlain entreprenne une réflexion visant à mieux structurer des mécanismes de consultation avec les familles pour aller chercher leur avis sur les services dispensés, susciter des propositions d'amélioration et finalement en faire des partenaires.*

Les activités liées à l'organisation et à la promotion du régime des plaintes :

Les outils de travail relatifs au traitement des plaintes sont connus et bien implantés. La promotion du régime est faite à l'aide d'affiches et de dépliants et lors de différentes rencontres avec les résidents, les familles et les employés. La commissaire travaille aussi en collaboration avec les comités d'usagers/résidents des différentes installations.

Les activités liées à la promotion des droits des résidents :

- Fin de la tournée de la commissaire auprès des équipes de travail sur le thème « Le droit à la confidentialité en lien avec la dignité de la personne et la vie privée » pour laquelle un bilan corporatif a été présenté à la rencontre du Comité de vigilance le 5 février 2015
- Animation d'un atelier en collaboration avec la travailleuse sociale dans le cadre d'un colloque qui s'adressait aux préposés aux bénéficiaires sur le thème « des difficultés de communication entre les employés et les résidents et familles » dans la région Laval-Laurentides-Lanaudière.

Les ressources humaines

	Exercice en cours	Exercice antérieur
Médecins, dentistes et pharmaciens	38	48
Les cadres (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	68	68
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	3 1.80 (ETC)	1 0.70 (ETC)
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	0	0
Les employés réguliers (en date du 31 mars)		
Temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	573	602
Temps partiel : Nombre de personnes équivalent temps complet (a) (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	877 486.79 (ETC)	876 482.80 (ETC)
Nombre d'employés en sécurité d'emploi	0	0
Les occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	501 170	462 728
Équivalents temps complet (b)	274.3	253.25
(a) L'équivalence temps complet se calcule de la façon suivante pour les cadres et les employés réguliers Nombre d'heures de travail selon le contrat de travail divisé par : Nombre d'heures de travail d'un employé à temps complet du même corps d'emploi		
(b) L'équivalence temps complet se calcule de la façon suivante pour les occasionnels : Nombre d'heures rémunérées : Divisé par : 1826 heures		

Données sur la clientèle et les services

Groupe Champlain : Nombre de lits au 31 mars															
	Champlain- Marie-Victorin	Champlain-de- Gouin	Champlain-des- Pommeters	Champlain-de- Châteauguay	Champlain- Jean-Louis- Lapierre	Champlain-de- la-Rose-Blanche	Champlain-des- Montagnes	Champlain- Chanoine- Audet	Champlain-de- L'Assomption	Champlain-de- Gatineau	Champlain-de- Saint-François	Champlain-de- la-Villa-Soleil	Champlain-du- Château	Pavillon Sainte- Marie inc.	Total Groupe Champlain
Budget 2014-2015															
Nombre de lits au permis															
Hébergement permanent	314	93	132	105	76	60	96	96	96	96	53	154	64	100	1535
Hébergement temporaire	15											2			17
Total	329	93	132	105	76	60	96	96	96	96	53	156	64	100	1552
Nombre de lits dressés															
• permanents	270	93	141	105	76	60	96	96	96	96	53	154	67	90	1523
• temporaires	10											2			12
Total	280	93	141	105	76	60	96	96	96	96	53	15	67	90	1535
Taux d'occupation	95,73%	99,05%	99,62%	99,56%	99,49%	99,06%	99,28%	96,82%	96,76%	99,63%	99,43%	99,71%	99,56%	74,15%	
Admissions	270	23	88	51	15	5	38	31	53	33	36	132	28	0	
Départs	198	8	20	5	5	5	12	1	7	3	27	82	1	0	
Décès	72	15	70	45	14	0	30	28	57	31	7	48	27	3	
Ratios professionnels / non professionnels	36 / 64	38 / 62	36 / 64	37 / 63	40 / 60	38 / 62	42 / 58	34 / 66	41 / 59	40 / 60	38 / 62	35 / 65	37 / 63	n/a	

Indicateurs

	Champlain – Marie-Victorin	Champlain-de-Gouin	Champlain-des-Pommiers	Champlain-de-Châteauguay	Champlain – Jean-Louis-Lapierre	Champlain-de-la-Rose-Blanche	Champlain-des-Montagnes	Champlain-Chanoine-Audet	Champlain-de-L'Assomption	Champlain-de-Gatineau	Champlain-de-Saint-François	Champlain-de-la-Villa-Soleil	Champlain-du-Château	Pavillon Sainte-Marie inc.
Indicateur 3.1 : Ratio entre nombre d'heures en assurance salaire et le nombre d'heures travaillées														
Résultats 2014-2015	7,27%	8,81%	8,45%	8,50%	6,24%	5,35%	10,52%	9,22%	11,18%	15,66%	10,93%	6,69%	6,77%	7,86%
Cible 2014-2015	N/D	N/D	5,96%	5,96%	5,96%	N/D	N/D	8,00%	6,0%	N/D	15,35%	N/D	N/D	N/D
Résultats 2013-2014	5,96%	3,47%	6,52%	6,24%	5,14%	8,05%	9,85%	10,21%	5,58%	11,27%	15,82%	8,08%	6,09%	14,03%
Cible 2013-2014	6,21%	8,04%	0,00%	5,96%	5,96%	n/d	n/d	8,00%	8,00%	n/d	9,01%	N/D	N/D	N/D
Indicateur 3.5 : Pourcentage des heures supplémentaires travaillées par le personnel infirmier														
Résultats 2014-2015	11,77%	13,53%	5,50%	7,87%	6,49%	3,44%	6,35%	3,77%	4,24%	3,37%	2,63%	5,03%	5,95%	3,44%
Cible 2014-2015	9,3%	18,00%	3,51%	3,51%	3,51%	6,9%	N/D	3,70%	4,00%	3,91%	4,96%	1,50%	3,54%	N/D
Résultats 2013-2014	5,62%	10,58%	4,02%	8,00%	3,46%	2,86%	2,30%	3,83%	3,35%	1,90%	2,45%	4,63%	4,42%	5,61%
Cible 2013-2014	5,73%	10,81%	n/d	3,51%	3,51%	4,60%	n/d	4,00%	4,00%	n/d	2,05%	N/D	N/D	N/D
Indicateur 3.6: Pourcentage de recours à la main-d'œuvre indépendante en personnel infirmier														
Résultats 2014-2015	5,58%	4,41%	2,97%	8,46%	7,34%	1,84%	2,21%	0,99%	1,44%	29,56%	30,50%	12,19%	14,73%	8,71%
Cible 2014-2015	18,5%	19,5%	N/D	N/D	N/D	0,82%	N/D	0,25%	0,25%	12,66%	20,62%	5,00%	3,80%	N/D
Résultats 2013-2014	21,26%	14,18%	5,10%	12,62%	6,22%	9,04%	26,28%	1,32%	0,49%	22,29%	14,47%	9,99%	8,91%	9,73%
Cible 2013-2014	26,50%	18,77%	N/D	14,90%	14,90%	13,42%	N/D	0,25%	N/D	N/D	38,44%	N/D	N/D	N/D
Indicateur 1.1.11 : Nombre d'infirmières (ETP) affectées au programme de prévention des infections nosocomiales au CHSLD														
Résultats 2014-2015	0,92	0	0,898	0,904	1,514	0,702	0	0,526	0,43	0,011	0	0,776	0	N/D
Cible 2014-2015	1,12	0,37	0,53	0,42	0,3	0,24	0,38*	0,38	0,38	0,38	0,21*	0,62	0,27	N/D
Résultats 2013-2014	0,8	0,67	1	.98	0,89	1	N/D	1,04	1,04	0,99	0	0,99	N/D	N/D
Cible 2013-2014	1,12	0,37	0,53	0,42	0,3	0,24	0,38	0,38	0,38	0,38	0,21	0,62	0,27	N/D
Indicateur 1.3.3 : Nombre moyen d'heures travaillées par jour de présence en soins infirmiers et d'assistance dans les CHSLD														
Résultats 2014-2015	3,03	2,82	3,12	2,64	2,83	2,81	2,92	3,37	3,26	2,84	2,69	2,91	2,90	4,05
Cible 2014-2015	N/D	N/D	3,00	3,00	3,00	N/D	N/D	3,05	3,00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Résultats 2013-2014	3,13	2,75	3,08	2,58	2,53	2,85	2,91	2,84	3,14	2,31	2,69	2,95	2,90	3,14
Cible 2013-2014	N/D	N/D	N/D	3,00	3,00	N/D	N/D	3,05	3,00	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Indicateur 1.3.4 : Nombre moyen d'heures travaillées par jour de présence en services professionnels dans les CHSLD														
Résultats 2014-2015	0,27	0,14	0,25	0,24	0,27	0,24	0,19	0,22	0,24	0,23	0,15	0,18	0,20	N/D
Cible 2014-2015	N/D	N/D	0,23	0,23	0,23	N/D	N/D	0,23	0,23	N/D	N/D	N/D	0,23	N/D
Résultats 2013-2014	0,25	0,14	0,32	0,24	0,16	0,28	0,21	0,17	0,24	0,21	0,18	0,17	0,23	N/D
Cible 2013-2014	N/D	N/D	N/D	0,23	0,23	N/D	N/D	0,23	0,23	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

*Entente territoriale existante avec le CIUSSS pour la couverture en infections nosocomiales

ANNEXE I

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS

1. CONTEXTE

À titre de Centre d'hébergement et de soins de longue durée, la Compagnie doit, au terme de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* se doter d'un code d'éthique et de déontologie des administrateurs.

Au-delà de cette stricte obligation légale, l'adoption d'un tel code d'éthique s'inscrit dans la volonté de la Compagnie de se doter de meilleures pratiques d'affaires qui guident toute entreprise privée soucieuse d'efficience, et de performance.

De plus, la Compagnie estime qu'un tel code garantit la transparence, l'intégrité et la qualité de sa gestion, que commande son partenariat avec le secteur public.

2. OBJET

Le présent code d'éthique a pour objet d'établir les principes et règles auxquels sont assujettis les administrateurs de la Compagnie dans l'exercice de leurs fonctions et responsabilités.

3. CHAMPS D'APPLICATION

3.1. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs de la Compagnie.

3.2. Il s'applique également au président-directeur général de la Compagnie. En conséquence aux fins d'application du présent code, le terme «administrateur» signifie également le président-directeur général.

4. HONNETETE ET INTEGRITE

4.1. L'administrateur doit se comporter avec honnêteté, intégrité et loyauté, avec l'objectif constant de servir les intérêts de la Compagnie.

4.2. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de diligence et agir au meilleur de sa compétence dans l'exécution de son mandat.

4.3. L'administrateur doit éviter toute situation de corruption et de fraude et n'accepter aucune faveur ou avantage significatif pour lui-même ainsi que pour tout membre de sa famille immédiate.

4.4. L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Compagnie avec son bien et ne peut utiliser lesdits biens pour ses fins personnelles ou pour celles de tout membre de sa famille immédiate (conjoint, enfants).

5. DISCRETION ET PRUDENCE

5.1. L'information et la documentation fournies à l'administrateur dans l'exercice de ses fonctions sont confidentielles de même que les délibérations lors des séances de travail ou réunions du conseil d'administration.

5.2. L'administrateur a le devoir de respecter cette règle de confidentialité et de prendre les mesures nécessaires pour conserver l'information confidentielle, notamment en ne révélant d'aucune façon la substance de ce qui est porté à sa connaissance, à moins que le conseil d'administration de la Compagnie n'en décide autrement.

5.3. L'administrateur qui a cessé d'exercer sa fonction au sein du conseil d'administration doit respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, discussion auxquels il a participé et qui avait un caractère confidentiel.

6. LOYALTE

6.1. L'administrateur a notamment le devoir de ne pas se servir de son poste pour utiliser ou obtenir des biens ou de l'information privilégiée à des fins personnelles ou pour l'avantage de tout membre de sa famille immédiate.

6.2. L'administrateur doit, en acceptant le mandat qui lui est confié, reconnaître les exigences des disponibilités qui y sont afférentes. L'administrateur a notamment le devoir d'être présent de façon assidue aux réunions du conseil d'administration convoquées et d'y participer de façon active.

6.3. L'administrateur ne doit pas utiliser ou communiquer à un tiers une information privilégiée obtenue dans l'exercice de leurs fonctions dans le but d'en retirer un avantage pour lui-même ou tout membre de sa famille immédiate (conjoint, enfants).

7. CONFLITS D'INTERETS

7.1. L'administrateur doit éviter de se placer en situation réelle, apparente ou potentielle de conflit d'intérêts susceptible de compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaire à l'exécution de ses fonctions.

7.2. L'administrateur doit dénoncer au conseil d'administration tout intérêt direct ou indirect dans une entreprise, susceptible de le mettre en conflit entre son intérêt personnel et celui de la Compagnie incluant toute charge d'administration (ou dirigeant) dans une entreprise autre qu'une entreprise liée avec la Compagnie.

7.3. L'administrateur doit s'abstenir de siéger ou de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question porte sur une entreprise dans laquelle il a des intérêts directs ou indirects.

7.4. L'administrateur a notamment le devoir de s'abstenir de transiger de quelque manière avec la Compagnie à moins d'une autorisation expresse du conseil d'administration.

7.5. Sauf dans les cas dûment autorisés par le conseil d'administration, la Compagnie ne permet pas que son nom soit utilisé à des fins qui sont étrangères à ses activités.

7.6. L'administrateur a notamment le devoir de s'abstenir de toute sollicitation en mentionnant son poste au sein de la Compagnie, sauf avec l'autorisation du conseil d'administration ou du Président dudit conseil.

7.7. L'administrateur ou tout membre de sa famille immédiate n'accepte aucun don ou legs d'un usager alors que ce dernier reçoit des services dans un établissement de la Compagnie.

8. RESPECT

8.1. L'administrateur doit respecter la loi, les règlements, les politiques et autres directives de la Compagnie.

9. MESURES D'APPLICATION

9.1. Dès son entrée en fonction, l'administrateur doit s'engager à respecter le présent code et signer à cet effet l'annexe I du présent document (engagement personnel).

9.2. Dans les soixante (60) jours de sa nomination, l'administrateur doit déclarer ses intérêts en complétant, en signant et en remettant au Président du conseil d'administration l'annexe II du présent document (déclaration des intérêts). Quant au Président du conseil d'administration, il

remettra sa déclaration d'intérêt à la Secrétaire de la Compagnie. Cette déclaration doit être amendée par l'administrateur si un élément nouveau doit y être ajouté ou retranché.

9.3. Le Président du conseil d'administration remet les déclarations reçues à la Secrétaire de la Compagnie qui les conserve et les tient à sa disposition.

9.4. De plus, la Secrétaire de la Compagnie avise le Président du conseil d'administration de tout manquement aux obligations prévues dès qu'elle en a connaissance.

9.5. Les déclarations remises sont traitées de façon confidentielle.

10. SANCTION

10.1. Sur conclusion que l'administrateur a contrevenu au présent code, le Président du conseil d'administration en informe l'actionnaire qui a désigné l'administrateur concerné.

11. ENTREE EN VIGUEUR

11.1. Le présent Code d'éthique et de déontologie entre en vigueur à la date d'adoption par le conseil d'administration.

11.2. Le Président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologies par les administrateurs.

ANNEXE II

LISTE DES ADMINISTRATEURS

François Campeau, *Président*

Marianne Leroux, *Administratrice*

Anne Côté, *Secrétaire*

LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION AU 31 MARS 2015

- **Christine Lessard**, Présidente-directrice générale
- **Dr Stefan Cajal**, Directeur des services professionnels
- **Josée Lanteigne**, Directrice des finances et de l'administration
- **Diane Castonguay**, Directrice de la qualité, des pratiques professionnelles et du milieu de vie
- **Louise Beaudin**, Directrice des ressources humaines par intérim
- **Hélène Fortin**, Directrice régionale Montréal/Outaouais
- **Sophie Barsetti**, Directrice régionale Québec/Chaudière-Appalaches
- **Denise Henry**, Directrice régionale Montérégie/Estrie
- **Huguette Bleau**, Directrice régional Laval/Laurentides/Lanaudière

ANNEXE III

LISTE DES DIRECTIONS RÉGIONALES & DES INSTALLATIONS

Région Montréal/Outaouais
Directrice régionale : Hélène Fortin

***À NOTER QUE LE NOMBRE DE LITS PAR INSTALLATION CORRESPOND AU NOMBRE DE LITS AU PERMIS :**

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-MARIE-VICTORIN

Nombre de Lits : 329

7150, rue Marie-Victorin

Montréal (Québec) H1G 2J5

Téléphone : 514 324-2044

Télécopieur : 514 324-8227

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-GOUIN

Nombre de Lits : 93

4445, boul. Henri-Bourassa Est

Montréal (Québec) H1H 5M4

Téléphone : 514 327-6209

Télécopieur : 514 327-9912

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-GATINEAU

Nombre de Lits : 96

510, boul. Lavérendrye Est

Gatineau (Québec) J8P 8B4

Téléphone : 819 669-7331

Télécopieur : 819 669-7301

Région Montérégie/Estrie
Directrice régionale : Denise Henry

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-CHÂTEAUGUAY

Nombre de Lits : 105

210, rue Salaberry Sud

Châteauguay (Québec) J6K 3M9

Téléphone : 450 699-1694

Télécopieur : 450 699-1696

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-JEAN-LOUIS-LAPIERRE

Nombre de Lits : 76

199, rue St-Pierre

St-Constant (Québec) J5A 2N4

Téléphone : 450 632-4451

Télécopieur : 450 632-8650

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DES-POMMETIERS

Nombre de Lits : 132

350, rue Serge-Pépin

Beloil (Québec) J3G 0C3

Téléphone : 450 464-7666

Télécopieur : 450 464-4144

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-LA-ROSE-BLANCHE

Nombre de Lits : 60

60, rue Jean-Maurice

Sherbrooke (Québec) J1G 1V5

Téléphone : 819 348-8888

Télécopieur : 819 348-0009

Région de Laval/Laurentides/Lanaudière

Directrice régionale : Huguette Bleau

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-SAINT-FRANÇOIS

Nombre de Lits : 53

4105, boul. Masson

Laval (Québec) H7B 1B6

Téléphone : 450 666-6541

Télécopieur : 450 666-1601

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-LA-VILLA-SOLEIL

Nombre de Lits : 156

825, rue Mélançon

St-Jérôme (Québec) J7Z 4L1

Téléphone : 450 432-3100

Télécopieur : 450 432-3151

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DU-CHÂTEAU

Nombre de Lits : 64

1231, Dr Olivier M. Gendron
Berthierville (Québec) J0K 1A0

Téléphone : 450 836-6241

Télécopieur : 450 836-4013

PAVILLON SAINTE-MARIE INC.

Nombre de Lits : 100

45, rue du Pavillon
St-Jérôme (Québec) J7Y 3R6

Téléphone : 450 438-3583

Télécopieur : 450 438-7481

Région Québec/Chaudière-Appalaches

Directrice régionale : Sophie Barsetti

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DES-MONTAGNES

Nombre de Lits : 96

791, rue Sherwood
Charlesbourg (Québec) G2N 1X7

Téléphone : 418 849-1891

Télécopieur : 418 849-1892

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-DE-L'ASSOMPTION

Nombre de Lits : 96

16750, boul. Lacroix
St-Georges (Beauce) (Québec) G5Y 2G4

Téléphone : 418 228-2041

Télécopieur : 418 228-9366

CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPLAIN-CHANOINE-AUDET

Nombre de Lits : 96

2155, chemin du Sault
St-Romuald (Québec) G6W 2K7

Téléphone : 418 834-5322

Télécopieur : 418 834-5754