



# RAPPORT ANNUEL 2014-2015

## UNE TRADITION D'EXCELLENCE

---

### Ce qu'on dit de nos membres...

---

*Je voudrais vous faire part de notre entière satisfaction... – J'ai attendu deux ans et demi pour avoir une place ici, sachant que c'était le meilleur endroit. Je n'ai pas été déçu, tout est parfait. – Son milieu de vie lui plaît et la maintient active à l'intérieur de ses limites physiques personnelles. – MERCI!*



# RAPPORT ANNUEL 2014-2015

## UNE TRADITION D'EXCELLENCE

### MISSION

L'Association des établissements privés conventionnés — santé services sociaux (AEPC) est un partenaire incontournable de services d'excellence adaptés aux personnes en perte d'autonomie ou ayant des besoins spécifiques.

Notre mission est de promouvoir l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts par nos établissements et de soutenir la place de l'entreprise privée conventionnée dans le domaine de la santé et des services sociaux.

### VALEURS

Les valeurs sur lesquelles reposent les actions de l'AEPC et de ses membres sont :

- la qualité
- la solidarité
- le respect
- la collaboration

### COUVERTURE



Cette photo d'une résidente et de sa fille a été prise dans le cadre de la campagne de sensibilisation *Parce que je l'aime* visant à promouvoir les visites pendant la période des Fêtes afin de briser l'isolement des résidents.

Plus de détails sur cette campagne se trouvent à la page 10.

## MOT DU PRÉSIDENT



L'année 2014-2015 aura été marquée par l'élection d'un gouvernement libéral provincial le 7 avril 2014 et sa promesse de mettre de l'ordre dans les finances publiques. Déjà, le projet de loi 10 est devenu Loi et sa mise en œuvre a débuté.

Le réseau est fragile. Bien que difficile à anticiper, car comportant encore des zones d'inconnu, la restructuration pourrait s'avérer une opportunité de consolider notre position d'experts en hébergement avec services et en réadaptation.

### Qualité et expertise

Dans un tel contexte d'incertitude, notre investissement dans tous les aspects de la qualité rapporte. Nous sentons que malgré les enjeux de centralisation, nos interlocuteurs du Ministère de la Santé et des Services sociaux nous font confiance et respectent notre expertise. La qualité de nos établissements n'est pas remise en question et est confirmée, une fois de plus, par les visites d'agrément et les visites ministérielles qui ont eu lieu cette année.

### Enjeux internes

Les coupures annoncées et celles à venir représentent un défi, tout comme l'alourdissement de la clientèle qui se fait déjà sentir. Malgré notre pensée entrepreneuriale qui se traduit par la flexibilité, la créativité et l'innovation, nous devons nous serrer les coudes pour surmonter les répercussions des coupures subies et nous assurer que nos résidents ne fassent jamais les frais de ces coupes. Nous devons puiser dans nos réserves d'ingéniosité pour y arriver. Connaissant votre détermination, je suis convaincu que nous réussirons à relever ce défi de taille.

### Recrutement

Dans un pareil climat, la rétention du personnel devient un enjeu important puisque les difficultés de recrutement se sont accentuées. Nous devons travailler ensemble à trouver des solutions à ce problème collectif. Déjà l'AEPC a mené un projet-pilote d'organisation du travail *Le Savoir et l'Être au cœur de notre quotidien, une mesure de soutien pour les préposés aux bénéficiaires* visant à mieux définir le rôle des préposés aux bénéficiaires et à rehausser le savoir-être de ceux-ci.

### Assurance salaire

Les nouvelles modalités de l'assurance salaire des non-cadres représentent un enjeu très important pour nos membres. De multiples travaux ont été entrepris au cours de l'exercice afin de mettre en place un

ystème performant qui nous permettra d'estimer le coût annuel de l'assurance salaire et ses tendances. Au cours de la prochaine année, ce dossier important continuera à mobiliser notre énergie.

## Organisation clinique et services professionnels

Avec l'arrivée d'une conseillère sénior à l'organisation clinique et aux services professionnels, nous avons pu reprendre les activités de la Table des directrices des soins infirmiers et former le tout nouveau Comité Agrément Canada-Établissements privés conventionnés, familièrement nommé CAC-EPC, dont fait partie une personne-ressource d'Agrément Canada.

## Remerciements

Cette année, je me réserve le droit de remercier plus longuement les artisans de notre Association. Tout d'abord, les membres de l'AEPC qui m'ont accordé leur confiance et qui m'ont soutenu pendant cette année de grands changements. J'aimerais également remercier les membres du conseil d'administration et du comité exécutif pour leur appui indéfectible et le travail qu'ils ont accompli tout au long de l'année. Merci aussi à l'équipe de la permanence de l'AEPC qui a su nous appuyer dans nos projets et nos démarches.

Et finalement, je remercie Danny Macdonald, vice-président du conseil d'administration, d'avoir accepté de relever le défi de la direction intérimaire de l'AEPC. Un mandat double qu'il a assuré avec détermination et enthousiasme.

Le président,



Vincent Simonetta

## TÉMOIGNAGE D'UNE RÉSIDENTE

*... Je voudrais vous faire part de notre entière satisfaction au sujet des soins qui ont été prodigués à notre mère durant les 2 années qu'elle a séjourné à (votre établissement). Les soins, l'approche humaine, les loisirs, l'écoute, les petites attentions, le respect, et j'en passe, font de ce centre un centre vraiment à la hauteur des attentes des bénéficiaires ainsi que de leur famille...*

— L.G., fille d'une résidente  
Montréal  
Extrait d'une lettre, 8 janvier 2015

## MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL INTÉrimAIRE



Lorsque le conseil d'administration m'a confié le mandat de directeur général intérimaire en mai dernier, je croyais qu'il s'agirait de finaliser quelques dossiers. La durée prévue pour ce mandat était de quelques mois, le temps de procéder à l'embauche de la prochaine direction générale. Au fil du temps, j'ai rapidement réalisé que j'aurais à travailler plusieurs autres dossiers et qu'il était très plausible de croire que l'intérim serait plus long que prévu. Cela dit, j'ai pris un grand plaisir à réaliser plusieurs défis au cours de la dernière année. Le présent rapport en témoigne avec les principaux éléments de l'exercice 2014-2015.

### Le regard tourné vers l'opérationnel...

Bien que la conjoncture politique et le projet de loi 10 nous aient contraints à freiner nos actions de marketing et de promotion des EPC, aucun effort n'a été épargné afin de procéder à la mise à jour de plusieurs dossiers de nature opérationnelle. Parmi ceux-ci, celui de l'élaboration d'un règlement pour la mutuelle d'assurance salaire. Considérant l'interrelation avec les deux autres règlements; celui de la Mutuelle Cadre et de l'Association, il fut nécessaire de tout mettre à jour. Un travail minutieux qui a nécessité d'innombrables heures de la part du comité spécialement formé pour ce dossier. Un gros merci à deux membres du conseil d'administration, messieurs Guy Joly et Stéphane Roy, pour leur apport dans l'élaboration, ainsi que la refonte des documents.

Du côté des services-conseils de l'Association, l'arrivée de notre conseillère sénior en organisation clinique et services professionnels fut saluée avec enthousiasme. Vous avez été nombreux à solliciter ce service depuis son arrivée en juin 2014. Vos questions et demandes d'assistance reflètent très bien le défi que les membres doivent relever au quotidien, face à une clientèle plus complexe et dont les situations d'éthique clinique présentent de nouveaux enjeux. En ce qui a trait aux trois autres services-conseils, les communications, les ressources humaines et les finances, de nombreux dossiers cheminent progressivement vers la réalisation des objectifs initiaux. Notons parmi ceux-ci la refonte complète de notre site Web, l'aboutissement du projet de réorganisation du travail pour les PAB et finalement, la mise à niveau des lignes budgétaires pour l'année 2015-2016.

### La force du groupe

Afin de faire face aux défis de gestion du dossier de l'assurance salaire et de la croissance des coûts y étant associés, deux comités de travail se sont concertés : le comité d'experts en gestion des invalidités et le CODIR (comité directeur de projet). La somme des travaux s'est conclue par l'adoption des livrables lors d'une assemblée générale le 4 février dernier. Nous sommes donc à la fin de la première année de déploiement d'un dossier qui nécessitera toute notre attention en raison des enjeux financiers qu'il comporte. Pour l'année à venir, nous prévoyons initier les audits afin de supporter les membres dans un contexte d'amélioration continue et de contrôle des coûts.

La mise en commun de nos forces, le partage de pratiques innovantes et la coordination de ce dossier témoignent de la capacité de nos membres à réaliser ensemble des objectifs convenus au préalable. Une caractéristique unique aux EPC dans le grand réseau de la santé. Soyons-en fiers!

## **Des outils de gestion pour accroître la performance**

Livrables, échéanciers, manuel d'organisation de projet sont des termes parfois arides dans le feu de l'action. Toutefois, nous avons vu au cours de l'année que « l'outil projet » nous a permis d'améliorer les facteurs de succès dans la mise en place de nouvelles façons de faire ou, lorsque nécessaire, comme agent de changement. Au cours de la prochaine année, d'autres outils seront étudiés afin d'enrichir nos façons de faire. À titre d'exemple, le tableau de bord pour les dossiers d'assurance salaire, la planification opérationnelle, la reddition de compte au CA, l'appréciation des services-conseils par l'évaluation n'en sont que quelques-uns.

## **Roulement de personnel, un défi quotidien**

Au cours de l'exercice, l'Association a dû de nouveau faire face à la réalité du mouvement de personnel. En effet, l'assistante de direction nous a quittés en toute fin d'exercice et le poste n'était pas comblé au moment d'écrire ces lignes. De plus, dans la planification de l'année à venir, nous devons composer avec le départ à la retraite de notre directeur des services de la gestion financière, en poste depuis plus de 23 ans. Le transfert de connaissance et l'historique des dossiers financiers de l'Association devront être préservés, plus particulièrement dans un contexte de grand bouleversement budgétaire.

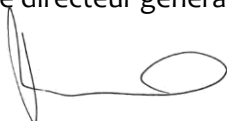
## **Remise en question continue**

C'est dans cet état d'esprit que j'ai écrit le rapport annuel pour la direction générale. La remise en question des façons de faire habituelles, l'analyse de situation en se plaçant en dehors de sa propre zone de confort et chercher à sortir des sentiers battus constituent une approche à retenir. Réfléchir avant tout et ne pas craindre le choc des idées, car il fait souvent naître la lumière comme le disait l'un de nos anciens directeurs généraux.

Je tiens particulièrement à souligner le travail d'équipe des membres de la permanence ainsi que leur dévouement pour les dossiers qui leur sont confiés. Ce fut un plaisir de travailler avec eux et de faire avancer les choses.

En terminant, la conjoncture actuelle, en raison du bouleversement causé par la réorganisation du réseau, nous place devant un incontournable constat, celui de se questionner profondément sur la suite des choses et les opportunités à saisir pour l'avenir des EPC. Dans l'attente d'avoir le plaisir d'accueillir ma ou mon successeur, je continuerai à servir les membres de l'AEPC.

Le directeur général intérimaire,



Danny Macdonald

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014-2015



Vincent Simonetta, Président — Vigî Santé  
Danny Macdonald, Vice-président — CH St-Vincent-Marie  
Stéphane Roy, Trésorier — Groupe Roy Santé  
Isabelle Bélisle — Hôpital Marie-Clarac  
Clémence Boucher\* — CH St-Jean-Eudes  
Christine Durocher — Santé Courville  
Diane Girard — Groupe Girard  
George Guillon — CHSLD Bayview  
Guy Joly — Groupe Roy Santé

\*Absente de la photo

## TÉMOIGNAGE D'UN RÉSIDENT

*C'est un centre cinq étoiles et cinq fourchettes! J'ai attendu deux ans et demi une place ici, sachant que c'était le meilleur endroit. Je n'ai pas été déçu. Tout est parfait.*

— Gilles Dulude, résident depuis trois ans et  
membre du comité des usagers  
Québec

Journal de Montréal, 14 janvier 2015

## AGRÉMENT

En 2014, deux établissements privés conventionnés ont renouvelé leur agrément avec Agrément Canada.

100 % ont été agréés.

Dans l'ensemble du réseau des établissements privés conventionnés :

75 % des installations sont agréées avec mention d'honneur, soit la plus haute distinction décernée par ce programme d'agrément,

12 % sont agréés avec mention,

13 % sont agréés.



# LES RÉALISATIONS

## 2014-2015

### Instances décisionnelles, concertation et vie associative

#### CONSEIL D'ADMINISTRATION

6 rencontres

20 rencontres du comité exécutif

#### ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DES MEMBRES

5 rencontres

#### COMITÉ SPÉCIAL SUR LA RÉVISION DES TROIS ENSEMBLES DE RÈGLEMENTS GOUVERNANT L'AEPC

15 rencontres

#### COMITÉ DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES – PARTAGE DE SAVOIRS ET D'OUTILS

4 rencontres à Montréal

4 rencontres à Québec

#### COMITÉ DE VÉRIFICATION

2 rencontres

#### CODIR – COMITÉ DIRECTEUR POUR LE DOSSIER ASSURANCE SALAIRE

4 rencontres

#### COMITÉ DE TRAVAIL EN ASSURANCE SALAIRE – PRODUCTION DE POLITIQUE, ARBRE DÉCISIONNEL, NORME ET PRATIQUE, ETC.

7 rencontres

#### TABLE DES DIRECTRICES DES SOINS INFIRMIERS (DSI) – ÉCHANGES SUR LES SAVOIRS, ENJEUX ET TENDANCES DE LA PRATIQUE CLINIQUE

2 rencontres à Montréal et 2 à Québec

#### COMITÉ AGRÉMENT CANADA - ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS CONVENTIONNÉS (CAC-EPC) – TRAVAIL COLLECTIF ET COLLABORATIF AXÉ SUR LA PERFORMANCE DES EPC À L'AGRÉMENT

4 rencontres

### Soutien aux membres

LE SERVICE-CONSEIL EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES A RÉPONDU À 2003 APPELS DE MEMBRES, SOIT UNE AUGMENTATION DE 12 % EN DEUX ANS.

LE SERVICE-CONSEIL EN ORGANISATION CLINIQUE ET SERVICES PROFESSIONNELS A RÉPONDU À 49 QUESTIONS CLINIQUES.

LE SERVICE-CONSEIL EN COMMUNICATION A RÉPONDU À 36 QUESTIONS SUR LES PAGES WEB EPC, LES RÉSEAUX SOCIAUX ET DES PROCESSUS DE COMMUNICATION.

### Embauches

2 EMBAUCHES : LA CONSEILLÈRE SÉNIOR EN ORGANISATION CLINIQUE ET AUX SERVICES PROFESSIONNELS ET L'AGENTE ADMINISTRATIVE.

### Formation

LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL 2014-2015 (FORMULAIRE AS-471)

- TAUX DE PARTICIPATION DE 100 % DES MEMBRES

### Bulletins d'information internes

DIRECTION GÉNÉRALE : 15

RESSOURCES HUMAINES : 19

GESTION FINANCIÈRE : 12

SERVICES CLINIQUES : 3

COMMUNICATIONS : 4

BULLETIN INTERNE MENSUEL : 10

AEPC INFO (INTERNE ET EXTERNE) : 7

# LES RÉALISATIONS

## 2014-2015

### Partenariats, comité et tables externes

COMITÉ DE CONCERTATION MSSS-EPC –  
COMITÉ DE NÉGOCIATION DES RÈGLES DE  
FINANCEMENT DES EPC

5 rencontres

COMITÉ DE COORDINATION ET  
D'APPLICATION DU DEVIS D'EXÉCUTION ET DU  
CONTRAT DE LA MOI SOINS INFIRMIERS ET  
D'ASSISTANCE

6 rencontres

COMITÉ DE LA LETTRE D'ENTENTE NO.17 – FIQ  
VIGIE DE LA DIMINUTION DE LA MOI DANS  
LES ÉTABLISSEMENTS

4 rencontres

TABLE DES DG-DRH DES ASSOCIATIONS EN  
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX – ÉCHANGES ET  
DISCUSSIONS SUR LES CHANGEMENTS  
LÉGISLATIFS OU ADMINISTRATIFS

2 rencontres

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ASSTAS,  
MEMBRE – PRÉVENTION DES ACCIDENTS DE  
TRAVAIL

4 rencontres, 1 colloque

RENCONTRES RH INTER ASSOCIATIONS –  
ÉCHANGES ET DISCUSSIONS SUR LES  
ORIENTATIONS QUI POURRAIENT MODIFIER  
LA GESTION DE LA MAIN D'ŒUVRE

4 rencontres, 4 conférences téléphoniques

COMITÉ MOI INTER SYNDICAL – MISE EN  
ŒUVRE ET COMPLÉTION DU PROJET  
D'ORGANISATION DU TRAVAIL

6 rencontres

## Projets-pilotes

PROJET D'ORGANISATION DU TRAVAIL LE  
SAVOIR ET L'ÊTRE AU CŒUR DE NOTRE  
QUOTIDIEN, UNE MESURE DE SOUTIEN POUR  
LES PRÉPOSÉS AUX BÉNÉFICIAIRES FINANCÉ  
PAR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES  
SERVICES SOCIAUX.

Ce projet-pilote vise à réduire l'utilisation de la main-d'œuvre indépendante (MOI) et le recours au temps supplémentaire (TS) en bâtissant un profil de compétences plus complet pour les préposés aux bénéficiaires (PAB) en CHSLD. Trois établissements privés conventionnés y ont participé.

CRÉATION DES SONDAGES EXPÉRIENCE VÉCUE  
PAR LE RÉSIDENT HÉBERGÉ EN SOINS DE  
LONGUE DURÉE AINSI QUE CELUI DE L'OPINION  
DES MEMBRES DE LA FAMILLE.

Crés par le Comité Agrément Canada-Établissements privés conventionnés (CAQ-EPC) ces outils répondent aux besoins des membres et aux exigences du programme Qmentum 2015 d'Agrément Canada (contenu, méthodologie, administration et traitement des résultats).

## TÉMOIGNAGE DE LA FAMILLE D'UN RÉSIDENT

*Une dernière fois MERCI à chacun d'entre vous, vous êtes des gens d'une grande compétence et avec un grand cœur campé à la bonne place...*

*Bonne continuité et soyez fiers de ce que vous accomplissez... Je vous en suis pour toujours reconnaissante.*

— D. L., fille d'un résident  
Montérégie

Extrait d'une lettre, décembre 2014

# LES RÉALISATIONS

## 2014-2015

### Visibilité et communications

DEMANDES DE COLLABORATION OU D'ENTREVUES PROVENANT DE JOURNALISTES : 8

Depuis 3 ans, l'Association des établissements privés conventionnés (AEP) organise des campagnes de sensibilisation pour contrer l'isolement des aînés et des personnes en sévère perte d'autonomie vivant en CHSLD. Ce message à caractère social est cher aux membres de l'organisation, des propriétaires-gestionnaires de CHSLD et de centres de réadaptation, qui offrent des milieux de vie de grande qualité à leurs résidents.

### Campagnes de sensibilisation

CAMPAGNE ESTIVALE UN BEL ÉTÉ POUR TOUS | 17 AU 30 JUILLET 2015



Cette campagne invitait les internautes à offrir des «bulles de vacances» à leurs proches en CHSLD en les visitant

pendant la période estivale.

Portée globale de la campagne sur Facebook et Twitter : 135 000 personnes

1 entrevue radio, 1 entrevue télé

CAMPAGNE DE NOËL PARCE QUE JE L'AIME

11 DÉCEMBRE 2014 AU 2 JANVIER 2015



LA PHOTO DE LA PAGE COUVERTURE EST TIRÉE DE CETTE CAMPAGNE QUI A MIS EN VEDETTE 9 RÉSIDENTS VIVANT DANS DES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS CONVENTIONNÉS ET DES MEMBRES DE LEURS FAMILLES.

Illustrée par des résidents et des membres de leurs familles, cette campagne de sensibilisation a connu un vif succès sur les réseaux sociaux.

L'AEP remercie les résidents vedettes et leurs familles d'avoir accepté avec enthousiasme d'afficher leur amour en participant à la campagne de sensibilisation Parce que je l'aime.

Portée globale de la campagne sur Facebook et Twitter : 1 643 500 personnes

2 entrevues radio, 1 entrevue journal

