



RAPPORT ANNUEL

DE GESTION 2013-2014

PAVILLON
DU PARC



un nouveau souffle de collaboration

Table des matières

Message de la Direction générale et du président du conseil d'administration	2
Déclaration du directeur général	4
Rapport de la Direction	4
Présentation du Pavillon du Parc	6
Regard sur nos clientèles selon les données essentielles	8
Profil de la clientèle desservie en 2013-2014.....	9
Orientations stratégiques.....	9
Agrément.....	11
Bilan du plan d'action prioritaire	11
Faits saillants et réalisations.....	17
L'examen des plaintes et la promotion des droits : un mécanisme pour assurer la sécurité des soins et la qualité des services.....	21
Composition du Conseil d'administration.....	24
Structure organisationnelle au 31 mars 2014	25
Nos instances.....	26
Effectifs au 31 mars 2014.....	30
Principales modifications durant l'exercice	31
Principales réalisations de la Fondation Pavillon du Parc	32
Résultats obtenus : Entente de gestion et d'imputabilité.....	33
Informations relativement à l'application de la Loi 100	35
États financiers et analyse des résultats des opérations	36
Notes aux états financiers	41
Annexes.....	42

Message de la Direction générale et du président du conseil d'administration



Jean Dansereau
Directeur général



Michel Hébert
Président du Conseil
d'administration

Un nouveau souffle de collaboration

La planification stratégique 2011-2015 du Pavillon du Parc tire à sa fin. Néanmoins, notre établissement continue de poser des gestes pour favoriser la collaboration entre les différents acteurs du milieu de la santé et des services sociaux.

C'est notamment dans cet esprit que le Pavillon du Parc a déposé un mémoire intitulé : *Mémoire pour l'avenir des soins de santé des populations vulnérables*, à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (ASSSO). En outre, nous avons conclu une entente avec le Centre régional de réadaptation (CRR) en déficience physique La RessourSe. Entente nous permettant de réduire ainsi les délais d'attente et évitant les bris de service pour la clientèle. Toujours dans ce même ordre d'idée, nous avons intensifié les échanges avec le Centre jeunesse de l'Outaouais (CJO) et les services à l'enfance et la famille du Centre de santé et services sociaux de Gatineau (CSSSG) aux fins d'améliorer la coordination et la complémentarité de nos services. Nous avons également poursuivi le dialogue avec nos partenaires des autres CSSS de la région.

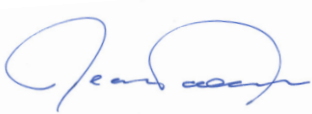
L'engagement du Pavillon du Parc envers l'excellence a été caractérisé depuis plus de sept ans par un investissement important en matière de recherche et par l'introduction de pratiques novatrices. Cet engagement nous amène aujourd'hui à contribuer activement au développement de l'Institut universitaire en déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme. Nous nous sommes également engagés, sous le leadership de la Fédération des centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme (FQCRDITED), à participer aux efforts collectifs pour l'implantation de guides de pratique pertinents et reconnus. De même, nous nous sommes mobilisés sur deux autres chantiers de la FQCRDITED traitant des enjeux de performance organisationnelle et d'un meilleur positionnement employeur. Ces actions nous ont permis de partager ainsi notre expertise au niveau provincial et de profiter de celle de nos partenaires.

Le partenariat interne n'a pas été négligé pour autant. Les standards d'excellence font de plus en plus partie de nos référents et s'ancrent dans les pratiques quotidiennes de nos employés. Nous en sommes

fiers; qu'il s'agisse des démarches du Service des ressources humaines (SRH) en lien avec la dotation de postes, la fidélisation du personnel et l'amélioration du climat de travail ou du processus clinique et du souci d'amélioration continue de la qualité en lien avec la sécurité et la prestation de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Ou encore des efforts pour manifester notre reconnaissance et améliorer la communication permettant une plus grande participation du personnel et consolidant les bases d'un véritable dialogue.

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les employés et les bénévoles pour leur engagement envers la mission et la clientèle. Soulignons également la contribution fort importante des membres du Conseil d'administration ayant permis de garder le cap sur les objectifs de la planification stratégique. Nous sommes confiants que nos actions de 2013-2014 (nouvelles ententes conclues entre partenaires, différents projets de recherche et travaux des divers comités) ont permis d'améliorer la qualité de vie des usagers et qu'elles étaient toutes orientées vers ce but commun inhérent à notre mission.

3



Jean Dansereau
Directeur général



Michel Hébert
Président du Conseil d'administration

Déclaration du directeur général

À titre de directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce Rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport de gestion de l'exercice 2013-2014 du Pavillon du Parc :

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

4

Je déclare que les données contenues dans ce Rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.



Jean Dansereau
Directeur général

Rapport de la Direction

La Direction responsable des états financiers du Pavillon du Parc a procédé à leur préparation et à leur présentation fidèle, y compris les estimations et les jugements importants. Sa responsabilité comprend le choix des conventions comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que les particularités prévues au *Manuel de gestion financière* édicté en vertu de l'article 477 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. Les renseignements financiers contenus dans le reste du Rapport annuel de gestion concordent avec l'information apparaissant dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la Direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Direction du Pavillon du Parc reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent. Le Conseil d'administration surveille la façon dont la Direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le Comité de vérification et de finances. Ce Comité rencontre la Direction et l'auditeur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au Conseil d'administration.

Les états financiers ont été audités par la Firme Raymond Chabot Grant Thornton senc. dûment mandatée pour ce faire, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit ainsi que l'expression de son opinion. La Firme Raymond Chabot Grant Thornton senc. peut, sans aucune restriction, rencontrer le Comité de vérification et de finances pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Jean Dansereau
Directeur général



Hélène Rouleau
Directrice des services administratifs

Présentation du Pavillon du Parc

Le Pavillon du Parc est le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme de l'Outaouais. Il constitue un établissement public du réseau de la santé et des services sociaux. Il offre des services aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme ainsi qu'à leur famille et à leurs proches. Ces services d'adaptation, de réadaptation, d'intégration sociale et de soutien sont dispensés dans un esprit de continuité de diversité et de souplesse.

6

Mission

Offrir aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation, d'intégration sociale et de soutien pour contribuer à leur authentique inclusion et une véritable participation citoyenne.

Vision

La valorisation d'une société inclusive et l'engagement envers l'excellence

Cette vision élaborée lors de la rédaction de la Planification stratégique 2011-2015 se veut une règle pour les actions posées au quotidien et demeure la pierre angulaire de nos services spécialisés.

L'Énoncé de vision du Pavillon du Parc s'articule donc ainsi :

« En 2017, le Pavillon du Parc aura rehaussé ses services spécialisés en maintenant son souci de la qualité et en augmentant sa performance, contribuant ainsi au développement d'une société plus inclusive et confirmant son engagement envers l'excellence, pour rayonner avec sens. »

Nos services

S'assurant que les services sont d'abord associés à la personne dans sa globalité et prenant en considération toutes ces dimensions, le Pavillon du Parc organise maintenant ses services par « parcours de vie ». Les offres de services spécialisés par parcours de vie permettent d'être flexible et de considérer la personne selon les besoins requis en fonction de l'évolution de sa situation. Les visiteurs d'Agrément Canada ont d'ailleurs souligné la pertinence de ces offres de services et leur caractère novateur en 2012.

Les parcours de vie correspondent à cinq grandes périodes de la vie :

- petite enfance;
- enfance-jeunesse;
- adolescence et transition vers la vie adulte;
- adulte;
- personne vieillissante.

Il convient également de préciser que le Pavillon du Parc souhaite en venir à offrir la gamme de ses services par épisode de services. Un épisode de services réfère à une période circonscrite dans le temps, durant laquelle les services sont offerts de façon intensive, structurée et concernent des domaines spécifiques d'intervention. Un épisode de services peut être poursuivi ou renouvelé s'il y a concordance entre la nature des besoins de la personne et les offres de services spécialisés du

Pavillon du Parc. Les offres de services spécialisés comprennent également des offres de services pour les familles, les proches et les partenaires ainsi qu'un engagement envers la communauté.

Nos valeurs organisationnelles

Quatre valeurs éthiques : respect, confiance, équité et intégrité

Respect : c'est manifester de la considération à l'égard de toute personne avec laquelle nous sommes en interaction. Le respect exige une attitude de courtoisie, d'écoute et d'ouverture face aux autres.

Confiance : rapport de réciprocité, d'ouverture et de transparence entre les personnes et les organisations qui favorise l'implication, le développement, la gestion participative et le partenariat.

Équité : notion de justice où les décisions sont prises de façon rigoureuse et impartiale, selon des paramètres objectifs.

Intégrité : qualité d'une personne dont la conduite et les actes reflètent la cohérence l'honnêteté, l'imputabilité et la loyauté.

D'autres valeurs organisationnelles, complémentaires aux valeurs éthiques, nous permettent de mettre en place des conditions visant l'amélioration continue de la qualité des services tant pour le bénéfice des usagers que pour l'ensemble du personnel. Ces valeurs associées à la gestion de la qualité sont les suivantes : participation, efficacité, performance et innovation.

Participation : chaque personne est partie prenante des réalisations en influençant ou en prenant les décisions le concernant et conformément à la mission et aux objectifs de l'organisation.

Efficacité : l'utilisation optimale des ressources humaines, financières et matérielles mises à notre disposition dans la réponse aux besoins des clients.

Perfectionnement : le perfectionnement désigne les activités d'apprentissage qui misent sur le développement des compétences du capital humain.

Innovation : c'est le produit de la créativité et la mise en œuvre de nouvelles idées et activités visant l'amélioration significative d'un produit, d'un service, d'un programme, d'une démarche, d'un mode de fonctionnement, d'une structure et d'une politique.

Regard sur nos clientèles selon les données essentielles

Tendances démographiques et espérance de vie

La région de l'Outaouais compte une population de 381 200 habitants selon les données les plus récentes de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ, 2013). D'une superficie de 30 504 km², l'Outaouais se compose de 67 municipalités, regroupées en 4 municipalités régionales de comté (MRC) auxquelles s'ajoute la Ville de Gatineau. Par ailleurs, la population de l'Outaouais augmente à un rythme soutenu. En effet, de 2006 à 2012, la région a connu un taux d'accroissement annuel moyen de 12,8 %.

Le secteur Gatineau et le territoire des Collines se développent rapidement. L'augmentation relative de la population s'y trouve bien présente. En comparant les données de 2006 et 2012, de légers reculs s'observent toutefois dans les territoires de Papineau (- 0,3 %), de la Vallée-de-la Gatineau (- 3,2 %) et du Pontiac (- 8 %).

Finalement, l'espérance de vie à la naissance de la population de l'Outaouais était inférieure de 1,1 année à l'espérance de vie moyenne observée au Québec pour la période 2007-2009.

Situation linguistique (Interprétation de l'ISQ du Recensement 2011 de Statistique Canada)

En Outaouais, en 2011, 76,3 % de la population a déclaré le français comme langue maternelle. De plus, 14,3 % des habitants avaient comme langue première l'anglais. Les personnes, pour qui ni l'anglais, ni le français n'étaient la langue la plus souvent parlée à la maison, représentaient quant à eux 7 % de la population. Le 2,5 % restant était attribuable aux personnes ayant déclaré plus d'une langue maternelle. (ex : français et anglais).

Notons que certains secteurs de l'Outaouais présentent quelques particularités linguistiques. À titre d'exemple : 56 % de la population du Pontiac déclarait l'anglais comme langue maternelle. Dans le secteur des Collines-de-l'Outaouais, cette proportion s'élevait à 24 %. De plus, la langue maternelle de 9 % de la population de la MRC de Gatineau était non-officielle.

Profil culturel

Selon les chiffres de l'ISQ, l'Outaouais constitue la cinquième région d'accueil des immigrants internationaux : 2,8 % des immigrants admis au Québec entre 2006 et 2010 y résidaient en janvier 2012. Au fil des ans, cette tendance s'accroît.

Déficience intellectuelle (DI) et troubles du spectre de l'autisme (TSA)

Le Pavillon du Parc a desservi 1018 personnes au cours de l'année 2013-2014 et 34 autres étaient en attente d'un premier service au 31 mars 2014.

De plus en 2013-2014, selon les chiffres de l'ISQ, la population de l'Outaouais présentant une DI ou un TSA était estimée à 4,976.

Profil de la clientèle desservie en 2013-2014

Par parcours de vie	DI		TSA		TOTAL
	F	H	F	H	
Petite enfance (0 à 6 ans)	35	39	10	62	146
Enfance-jeunesse (7 à 14 ans)	50	49	13	93	205
Adolescence et transition vers la vie adulte (15 à 21 ans)	57	70	5	35	167
Adulte (22 à 54 ans)	162	193	9	27	391
Personne vieillissante (55 ans et plus)	51	58	0	0	109
Sous-total	355	409	37	217	
Grand total	764		254		1018

9

Usagers en attente de services au 31 mars des trois dernières années

Type de service	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Premier service	34	32	40
Services d'intégration résidentielle	60	81	59
Services socioprofessionnels	35	35	30
Services d'adaptation et de réadaptation	65	66	48



Steve Brillant, responsable d'unité de vie
et Anne Bernier

Orientations stratégiques

La Planification stratégique 2011-2015 met en lumière sept grandes orientations. Elles guident notre action toujours dans un souci d'accessibilité, de continuité et de qualité. Ainsi, les faits saillants et les réalisations de l'année se trouvent-ils en lien avec les orientations stratégiques :

- **De la promotion de l'exercice des droits et d'une société inclusive** : Développer une complicité avec les acteurs de la société civile pour assurer le respect des droits et promouvoir l'inclusion des personnes.
- **Des services spécialisés pertinents, intégrés, accessibles, de qualité et sécuritaires** : Assurer des offres de services intégrés et spécialisés aux personnes, familles et partenaires.
- **Des ressources humaines disponibles, mobilisées et valorisées** : Consolider, en collaboration avec nos employés, une approche respectueuse et proactive de la planification et du développement des ressources humaines dans un environnement de milieu de travail sain.
- **De la recherche intégrée et du soutien au développement et à l'évaluation de meilleures pratiques** : Consolider, avec nos partenaires de l'enseignement, le développement, l'innovation, le transfert de connaissances et l'intégration des résultats de recherche dans la pratique.
- **De la communication et de l'information proactive et accessible** : Développer des stratégies pour des communications plus efficaces, en vue de favoriser le dialogue et dans un souci constant d'accessibilité universelle.
- **De la gestion intégrée de la qualité et de la performance** : Développer des mécanismes d'évaluation continue et intégrée de la performance pour consolider la qualité de nos services et de nos processus de gestion.
- **Des ressources financières adéquates et suffisantes** : Pour donner les services requis et réduire la fragilité organisationnelle.

Depuis l'adoption de la planification stratégique, les activités amorcées rejoignent plus de 97% des objectifs identifiés dans celle-ci. En 2013-2014, les démarches entamées ont permis l'avancement des objectifs de la planification stratégique permettant à ce jour d'atteindre 87 % des objectifs ciblés.

Agrément

Cette dernière année, deux périodes de travail intenses ont eu lieu pour mettre en œuvre les recommandations énoncées par les visiteurs d'Agrément Canada en 2012. Grâce à la mobilisation de plusieurs employés du Pavillon du Parc, une quantité importante de travaux a été réalisée. Leur achèvement a permis d'ajuster nos procédures et de développer nos pratiques pour être conforme aux standards d'excellence d'Agrément Canada.

À 18 mois de la prochaine visite d'Agrément Canada, le Pavillon du Parc a rehaussé son processus d'amélioration continue. Déjà, l'établissement a déployé des efforts considérables pour prévenir les infections et assurer une meilleure gestion des médicaments. De plus en plus, les employés développent ce réflexe de s'interroger à savoir comment identifier, implanter et mesurer les pratiques en référence aux meilleures pratiques en la matière.

Dans un souci de rester proactif, le Pavillon du Parc a mis en place un Comité de pilotage en prévision de la prochaine visite d'Agrément Canada. Ce comité sert non seulement à identifier les moyens par lesquels l'établissement peut satisfaire aux normes d'Agrément Canada, mais il s'assure également de la cohérence et de la rigueur des multiples initiatives entreprises.

*Daniel Lepage, Nathalie Bouliane éducatrice,
Sandy Lebeau et Paula Search*



Bilan du plan d'action prioritaire

En lien avec les sept grandes orientations stratégiques de l'établissement, les Directions ont élaboré un plan d'action prioritaire pour assurer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services. Étant donné l'intérim à la Direction générale, ce plan d'action a été mis en branle à compter de septembre 2012. Il suggère trois priorités pour lesquelles des actions concrètes ont été ciblées :

- les services spécialisés;
- la communication;
- le milieu de travail sain.

Cette section fait état des actions posées en cours d'année 2013-2014 quant aux différentes priorités. Elle fait état d'information afférente aux résultats de la Planification stratégique 2011-2015. Bien que la section « Plan d'action prioritaire » affiche certains résultats, le Rapport annuel dans son ensemble évoque les réalisations de l'année en lien avec la planification stratégique.

12

Services spécialisés

Déploiement de la Loi no.24 - Nouvelle procédure de mécontentement

La spécialiste en activités clinique – adultes et personnes âgées a présenté la *Politique sur le mécontentement* lors du forum clinique du 12 juin 2013. Cette politique vise à préciser le mécanisme de traitement d'une situation de mécontentement/mésentente entre le Pavillon du Parc et une ressource. De plus, elle rend accessible un mécanisme simple et crée un climat de confiance. Une telle politique fait en sorte que tout litige est étudié sérieusement, célérité et traité de manière respectueuse et équitable.

Offres de services en langage simplifié

Les nouvelles offres de services du Pavillon du Parc ont fait l'objet d'une adaptation en langage simplifié au cours de l'année. Celles-ci résultent d'une démarche entre le Département d'études langagières de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) et le Pavillon du Parc. Cette adaptation consiste en une première phase d'un projet devant se poursuivre l'an prochain. Pour le moment, les offres de services en langage simplifié ne renferment que du texte. Elles ne sont disponibles qu'aux intervenants pour validation auprès de la clientèle. Une phase ultérieure du projet prévoit la mise en image des documents en respectant les codes d'images des usagers. Il s'agit là certainement d'une façon de s'assurer de la participation de la personne à son plan d'intervention.

Démarche des réseaux personnels et sociaux

Le premier élément à souligner consiste assurément en l'approbation par le Conseil d'administration (CA) du texte fondateur sur les réseaux personnels et sociaux (RPS). Puis, forts de nos expériences, rassurés par les données probantes et convaincus que le développement de RPS est l'affaire de tous, les membres du Comité aviseur RPS ont recommandé sa mise en œuvre décentralisée. Ce réajustement permettra de rehausser le niveau d'adhésion et d'appropriation par un plus grand nombre d'employés

parmi le personnel. En outre, il s'avérera davantage représentatif de la communauté et mieux positionné pour favoriser le développement de projets de vie et de RPS.

Prévention des infections

Afin de sensibiliser l'ensemble du personnel à la prévention des infections, le Comité conjoint des risques et soins infirmiers a organisé deux initiatives d'auto-évaluation portant sur le lavage des mains. De plus, les employés ont été invités à compléter un sondage d'approvisionnement pour évaluer la qualité et la disponibilité des dispositifs (distributeurs de savon, boîtes à gants, etc.).

Outre ces activités, plusieurs cadres du Pavillon du Parc ont effectué des visites aléatoires au cours de l'année pour observer le respect des pratiques d'hygiène des mains. De manière générale, les résultats compilés indiquent que les employés intègrent très bien les connaissances relatives à l'hygiène des mains.

13

Révision du processus clinique

Le Pavillon du Parc a entamé au printemps dernier une démarche de révision du processus clinique. Celui-ci faisant suite aux travaux portant sur la révision des offres de services. De nombreuses personnes ont été sollicitées à l'occasion de cette démarche, démontrant clairement l'importance accordée aux processus participatifs. Parmi les groupes consultés, notons :

- Les Comités consultatifs par parcours de vie composés d'intervenants, de cadres cliniques, de spécialistes en activités cliniques (SAC) et d'agents de planification, de programmation et de recherche (APPR);
- Le Comité APPR-SAC;
- Le forum clinique;
- L'exécutif du Conseil multidisciplinaire.

La révision et l'amélioration du processus clinique par parcours de vie s'inscrivent dans une perspective d'amélioration continue de la qualité et de spécialisation des services du Pavillon du Parc. Le processus clinique vise à préciser notre engagement et à favoriser une meilleure intégration des pratiques à partir d'orientations et de balises communes en concordance avec notre mission. Mentionnons également que nous avons formé cinq groupes de travail pour aborder des questions de fond et élaborer des documents de référence.

Communication

Politique des communications

Au cours de l'année 2013-2014, le Conseil d'administration a adopté la Politique des communications. En plus d'expliquer le rôle des différents acteurs de l'organisation relativement aux communications, cette politique inclut une directive sur les relations de presse et sert d'assise au Cadre stratégique des communications.

Cadre stratégique des communications

Le Cadre stratégique des communications a été revu et corrigé à l'automne 2013. Les membres du Conseil d'administration l'ont adopté en février 2014. Notons que ce cadre reprend notamment la vision, les orientations, les stratégies et les actions du Pavillon du Parc d'un point de vue communicationnel.

Refonte du site web et de l'infolettre

Un nouveau site Web a été lancé l'hiver dernier. Axé sur la facilité de navigation, ce site est très convivial. Plusieurs sections ont complètement été repensées, dont *Postulez en ligne* et *Nouvelles*. Cette amélioration a donné lieu à plusieurs nouvelles possibilités, dont la mise en candidature en ligne pour les personnes qui aspirent à une fonction dans l'organisation.

Par ailleurs, l'infolettre de l'établissement a été redessinée en faisant appel aux services d'une firme spécialisée en conception graphique. Cette décision de recourir à un fournisseur externe a conféré une image plus professionnelle à l'infolettre.

Tournage de capsules promotionnelles

Après avoir connu un grand succès avec sa vidéo corporative, le Pavillon du Parc a fait appel de nouveau à la firme Imagithèque pour le tournage de six capsules ressources humaines (RH) mettant en vedette ses employés. Ces vidéos, disponibles sur le nouveau site Web sous l'onglet *RH - Faites carrière au Pavillon du Parc*, constituent un atout important en matière d'outils promotionnels. Elles sont présentées notamment lors de salons d'emploi et d'événements spéciaux. Ces capsules s'inscrivent très bien dans le chantier « Positionnement employeur » piloté par la FQCRDITED.

Comité éditorial

Dans le but d'assurer une meilleure circulation de l'information au sein de l'organisation, le Comité éditorial a été mis en place en juin 2013. Ce comité regroupe plusieurs employés de divers milieux. Plusieurs sujets y sont discutés, dont les contenus des sites (Internet et Intranet), l'efficacité et la portée des moyens de communication ainsi que les défis de la communication interne.

Milieu de travail sain

Démarche de profils de compétences pour le personnel

Au cours de la dernière année, le Pavillon du Parc a initié une démarche avec la firme EPSI (Évaluation Personnel Sélection International). La première phase terminée concernait les profils de compétences pour le personnel d'encadrement. Suite à cette démarche, le Service des ressources humaines (SRH) s'est vu confier la continuation du projet. Cette démarche vise à sensibiliser les employés à la gestion par compétences et à harmoniser les processus d'appréciation de rendement en outillant mieux les cadres et l'ensemble du personnel.

Diminution marquée du taux d'assurance-salaire

Depuis plusieurs années, le SRH du Pavillon du Parc a déployé des efforts considérables pour réduire le taux d'assurance-salaire et ceux-ci ont porté fruit. En 2012, à titre d'exemple, le nombre d'heures payées en assurance-salaire s'établissait 46 869,36. Aujourd'hui en 2014, le nombre d'heures a chuté à 25 779,45. De plus, le ratio d'assurance-salaire s'est également amélioré, passant de 8,39 % en 2012-2013 à 5,42 % en 2013-2014. Enfin, rappelons que la cible de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour l'année 2013-2014 se situait à 6,65 %.

Stabilisation des équipes de travail

Au cours de l'année 2013-2014, le SRH a comblé 20 postes d'auxiliaires aux services de santé et sociaux et 19 postes d'éducateurs/psychoéducateurs. Ces postes étaient vacants depuis quelque temps. Ces nouvelles embauches ont ajouté une grande stabilité au sein des équipes du Pavillon du Parc. Le recrutement du personnel a aussi fait l'objet d'efforts répétés.

Optimisation de la liste de rappel et réduction de griefs

En 2013-2014, une révision de la structure administrative de la liste de rappel a eu lieu. De plus, trois postes d'agents administratifs de classe 1 ont été comblés dans cette division. Cette optimisation de la liste de rappel et les efforts du Service des relations du travail ont permis de diminuer de 43 % le nombre de griefs (réclamation de quarts de travail) par rapport à l'année 2012-2013.

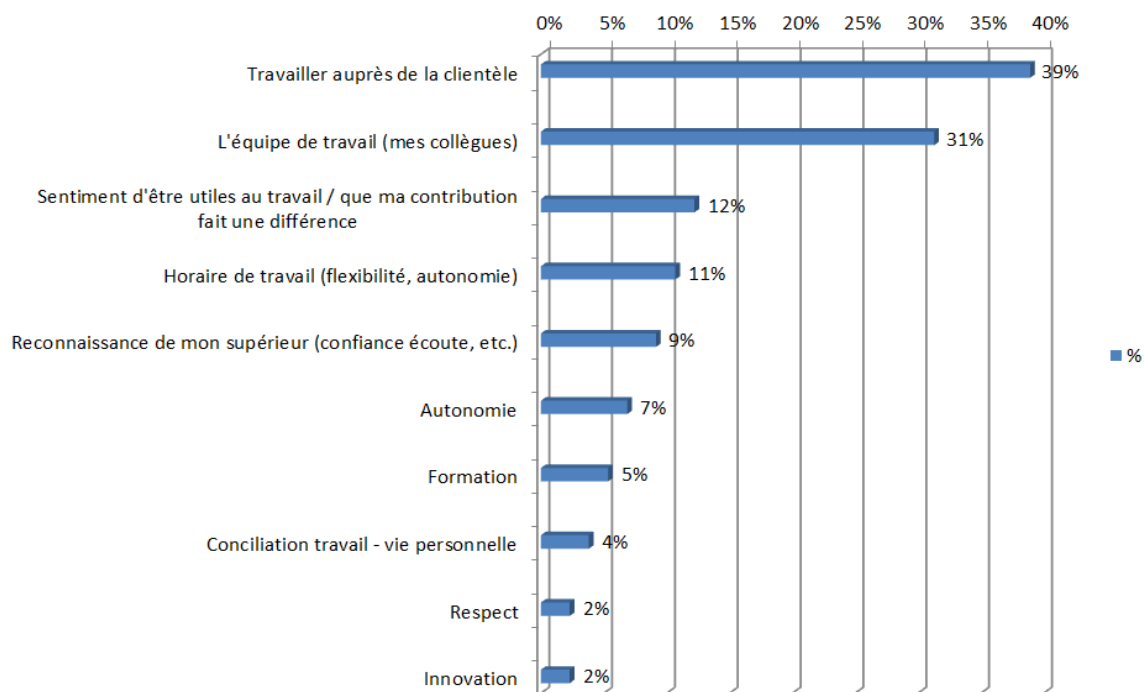
Taux de rétention des nouveaux employés après 12 mois

Pour l'année 2013-2014, le taux de rétention des nouveaux employés du Pavillon du Parc après 12 mois se situait à 84,62 %. À titre comparatif, la moyenne des autres CRDITED atteignait 76,38 %. L'expertise particulière du SRH permettra de bien analyser les résultats et de s'assurer du maintien des facteurs de succès de l'établissement à ce chapitre.

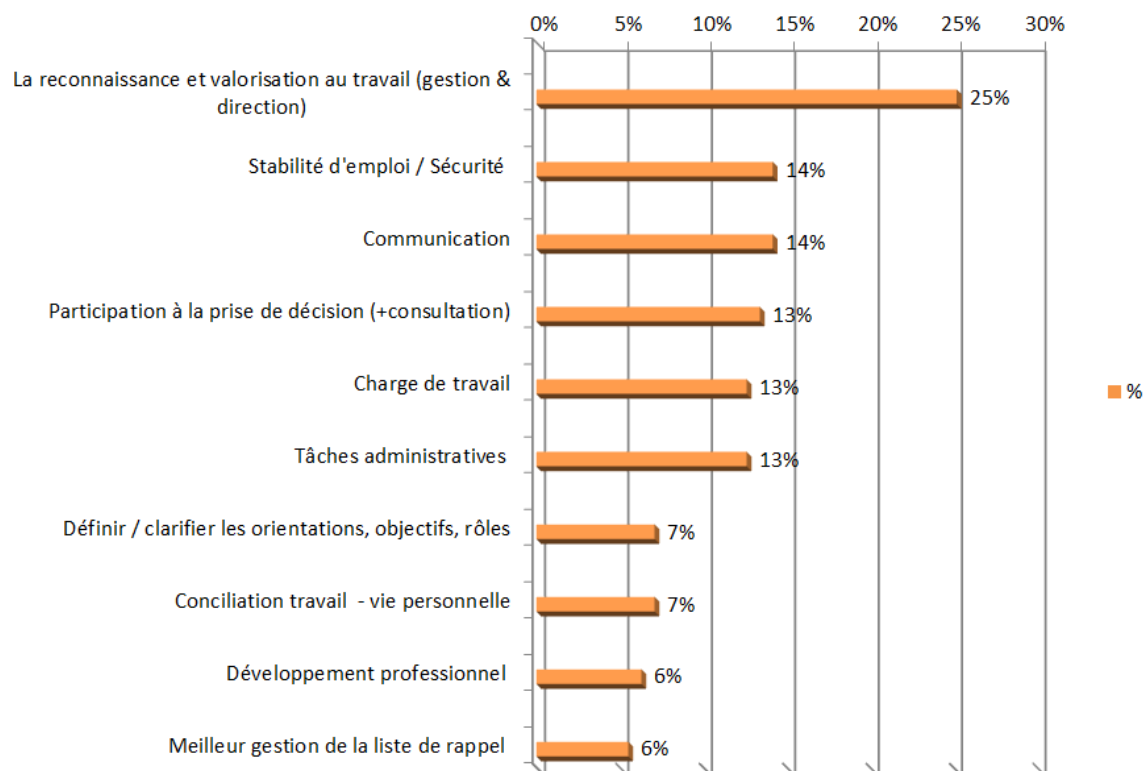
Sondage sur la satisfaction au travail

En avril 2013, le SRH a réalisé un sondage interne pour connaître le niveau de satisfaction des employés quant à la qualité de vie au travail. Plus de 175 employés ont répondu au sondage, soit un taux de réponse de près de 45 % des employés du Pavillon du Parc. En voici quelques constatations :

TOP 10 - Réponses les plus fréquemment énoncées CE QUE J'APPRÉCIE LE PLUS DANS MON TRAVAIL



TOP 10 - Réponses les plus fréquemment énoncées CE QUI AUGMENTERAIT MON NIVEAU DE SATISFACTION



16

Plusieurs activités et initiatives de reconnaissance ont eu un effet « boule de neige » auprès des équipes de travail du Pavillon du Parc.

À titre d'exemple, la Direction des services administratifs (DSA) a tenu une journée complète de formation et d'échange le 12 décembre dernier. Sous le thème « Connaître et reconnaître », cette activité se voulait l'occasion pour plusieurs employés de reconnaître la contribution remarquable d'un ou plusieurs de leurs collègues grâce aux mentions *Coup de cœur*. De plus, en février, une activité conjointe Pavillon du Parc-La Ressource s'est tenue sur la reconnaissance au travail. Cet atelier a donné des outils aux cadres et les a sensibilisés à l'importance de poser des actions de reconnaissance à l'endroit du personnel.

Un colloque du personnel fortement apprécié

C'est sous le thème *Prends ta place, mets-y de ta couleur!* que le Colloque du personnel de 2013 a réuni plus de 200 employés. En effet, les 2 et 7 mai ont été l'occasion pour plusieurs membres du personnel de participer à une journée haute en couleurs et forte en émotions. Au cours de ces deux journées, la conférencière de renom, madame Isabelle Fontaine, a su capter l'attention de tous par son dynamisme, son enthousiasme et sa passion. Grâce à cet événement mémorable, les employés ont pu apprécier les impressions de monsieur Michel Hébert, président du Conseil d'administration et de monsieur Jean Dansereau, directeur général, quant aux grandes réalisations de l'établissement.

BBQ des employés

En juillet 2013 avait lieu la première édition du B.B.Q. des employés à Gatineau, Maniwaki et Shawville. Dans le but d'exprimer leur appréciation à tous les employés, les gestionnaires, en collaboration avec le SRH, les ont invités à participer à cette activité. L'évènement leur a permis de se rencontrer et d'échanger dans un climat plaisant. Près de 200 employés y ont participé. Quelques prix de présence ont été distribués suite à un tirage. L'ambiance était agréable dans les différentes régions et les participants ont apprécié ce moment de détente.

*Dominique Rinfret, réceptionniste et
Kareen Bélanger, coordonnatrice en réadaptation*



Faits saillants et réalisations

Revoir la procédure de soins et aller plus loin

En novembre 2013, une révision de la procédure de soins a eu lieu dans les résidences du Pavillon du Parc pour satisfaire aux standards d'excellence d'Agrément Canada. La mise à jour de ce document totalisant plus de 500 pages s'est avéré un travail colossal.

Afin d'assurer une mise à jour adéquate du document et un processus rigoureux de rédaction, une recension des écrits sur les meilleures pratiques a été menée au préalable. Parmi les changements majeurs, retenons l'ajout d'un volet *Prévention et Contrôle des infections* pour diminuer le risque d'apparition ou de propagation d'infections auprès de la clientèle et des employés.

Partenariat intelligent pour mieux coordonner nos services

En mars 2014, le Pavillon du Parc a conclu une entente de partenariat avec le Centre régional de réadaptation (CRR) La RessourSe. Celle-ci a pour objectif d'assurer aux personnes nécessitant des services des deux établissements la réception de ces services dans les meilleurs délais possibles et dans un esprit de continuité. Cette nouvelle entente permettra aussi de baliser les mécanismes et les modalités de référence d'un établissement à un autre. En outre, elle verra à la mise en place d'un comité pour mieux définir la notion de « potentiel de réadaptation ».

Défendre les droits de notre clientèle à des services de santé de qualité

Dans le cadre de la planification stratégique de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, le Pavillon du Parc a déposé le 3 décembre dernier un *Mémoire sur l'accessibilité à des soins de qualité pour notre clientèle**. Fortement inspiré d'un sondage interne mené au printemps 2013, ce mémoire aborde quatre thèmes majeurs, dont l'accessibilité aux soins dentaires, l'accessibilité et la qualité des soins de santé, les troubles de santé mentale et les écarts de perception des usagers quant à leur état de santé.

* Mémoire disponible au lien suivant : <http://www.pavillonduparc.qc.ca/recherche/projets-actifs-termines/>

Distinction nationale pour le directeur général

Monsieur Dansereau a reçu le 7 avril dernier le prestigieux Prix du Gouverneur général pour l'Entraide. Il y a plus de 40 ans, monsieur Dansereau s'est joint à l'Arche Canada et œuvre depuis auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle désireuses de partager une vie communautaire. Aujourd'hui, il poursuit son engagement bénévole à l'Arche Agapé à Gatineau et dans plusieurs autres organisations.

Prix David et Personnalité de la semaine pour monsieur Létourneau

Pour une deuxième année consécutive, un proche collaborateur du Pavillon du Parc a remporté un prix David. En effet, monsieur Létourneau, membre fondateur du Pavillon du Parc, s'est vu remettre en décembre dernier un prix David dans la catégorie « Défense des droits ». Décerné par le Regroupement des associations des personnes handicapées (RAPHO), ce prix vient souligner la contribution exceptionnelle d'une personne à l'avancement des droits des personnes handicapées. Par ailleurs,

monsieur Létourneau a également reçu le titre de *Personnalité de la semaine Radio-Canada/LeDroit* pour la semaine du 9 décembre 2013.

Nouvelle ressource en ligne pour faciliter les soins buccodentaires des jeunes

Bien que le lancement ait eu lieu le 24 avril 2014, c'est en 2013-2014 que le Pavillon du Parc, en collaboration avec plusieurs partenaires a développé le programme *Mes dents, c'est important !* Cette ressource a été élaborée sous la responsabilité de la docteure Mariama Amadou Doumbouya, chercheuse indépendante et consultante. Elle a été appuyée par madame Julie Ruel, chercheuse associée au Pavillon du Parc et professeure associée à l'UQO, la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion (CIRLI) ainsi que par une équipe de recherche représentant divers milieux de santé et communautaires. Le Programme est disponible au lien suivant : <http://w4.uqo.ca/dents>

19

Consolider nos expertises à travers les chantiers de la FQCRDITED

Une visite éclair du directeur général de la FQCRDITED a eu lieu le 13 novembre dernier. Conscient de la nécessité de s'assurer que les services correspondent aux meilleures pratiques, l'établissement en a profité pour confirmer son engagement à collaborer avec l'ensemble des Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme (CRDITED) du Québec à la consolidation de nos expertises réciproques. Pour ce faire, le Conseil d'administration a adopté une résolution pour soutenir notre implication dans les trois chantiers de la FQCRDITED : les guides de pratiques, la performance organisationnelle et le positionnement employeur. Ces chantiers de travail permettent donc de mettre chacune des instances de la Fédération à contribution.

Expériences de travail enrichissantes pour tous

Au cours de l'année 2013-2014, 46 personnes vivant avec une DI ou un TSA ont fait un stage en emploi direct dans l'une des organisations suivantes : *Les restaurants St-Hubert* (Secteur Gatineau), *L'Auberge du draveur* (Maniwaki), *L'École St-Famille de Thurso*, *Les restaurants Tim Horton* (Secteurs Buckingham, Gatineau et Aylmer). Le logiciel MARTI a été très utile pour l'ensemble de ces stagiaires. En effet, à l'aide de séquences imagées, MARTI permettait aux stagiaires de se voir pour qu'ils apprennent leurs tâches. Il augmentait ainsi leur niveau d'autonomie. Grâce à ces initiatives, plusieurs stagiaires ont même eu la chance de se trouver un emploi dans leur organisation respective.

Investissement déterminant

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a octroyé un financement important au Pavillon du Parc cette année pour entreprendre une démarche visant l'organisation du travail. Axé sur l'approche multimodale, ce projet servira de cadre théorique pour les intervenants auprès des usagers présentant des troubles du comportement. Cette approche, inspirée des travaux de nombreux spécialistes, mise sur trois principes directeurs :

- la centration sur la personne;
- la prévention de l'apparition des troubles du comportement;
- l'intervention au regard des causes.

La formation des intervenants débutera en septembre prochain. Dès la fin de l'année 2014, deux résidences seront ainsi en mesure d'intégrer l'approche multimodale dans leurs pratiques de travail sur une base quotidienne.

Un partenariat productif

Le Comité sur l'accessibilité universelle de la Ville de Gatineau, regroupement d'organismes, se réunit quatre fois par année pour discuter d'enjeux touchant les personnes vivant avec un handicap. Le Pavillon du Parc y siège à titre de membre permanent. La Ville étant déjà reconnue comme une municipalité amie des aînés, elle cherche continuellement à mettre en oeuvre des initiatives pouvant favoriser l'inclusion de tous.

C'est pourquoi cette année, ce comité a élaboré un Plan d'action triennal 2014-2015-2016 qui aborde plusieurs volets, dont :

- l'administration municipale;
- la communication;
- les édifices;
- l'habitation;
- les loisirs, la culture et le tourisme;
- la sécurité;
- l'environnement urbain;
- le transport en commun.

Le Pavillon du Parc a fourni des recommandations en lien avec la clientèle DI et TSA quant à ces différents volets.

Le plan d'action triennal peut être retrouvé au lien suivant :

http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=la_ville/publications/document&document=/docs/la_ville/publications/20140618_plan_action_triennal.html

L'examen des plaintes et la promotion des droits : un mécanisme pour assurer la sécurité des soins et la qualité des services

Bilan des dossiers pour l'année 2013-2014

Nature des plaintes	2013-2014	2012-2013
Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	0	1
Plaintes reçues (1)	30	11
Plaintes rejetées	0	0
Plaintes conclues	25	12
Plaintes refusées ou abandonnées	5	0
Plaintes transmises au deuxième palier Protecteur du citoyen	0	0

(1) Toutes les plaintes ont été déposées par un représentant de l'utilisateur.

En 2013-2014, le nombre de plaintes reçues était plus élevé qu'en 2012-2013. La Direction générale du Pavillon du Parc a considéré cette situation comme une occasion de se montrer davantage à l'écoute des besoins des représentants des usagers. Cette réalité a permis de mettre en place des canaux de communication permettant d'identifier certains enjeux problématiques qui perduraient depuis un certain temps. Ce climat collaboratif a permis de conclure 83 % des plaintes reçues. Le 17 % de plaintes restant était attribuable à des plaintes refusées ou abandonnées pour diverses raisons. De plus, aucun recours en appel n'a été nécessaire pour régler une plainte.

L'établissement a accueilli favorablement les recommandations de la commissaire locale aux plaintes. Parmi celles-ci, l'une visait la priorisation d'une démarche à la curatelle publique afin d'ouvrir un dossier de protection pour un usager.

En outre, en réponse à la recommandation du Protecteur du citoyen, le Pavillon du Parc et le Centre de réadaptation en déficience physique La ResSource ont conclu une entente de partenariat. Les deux partenaires travaillent maintenant à mettre sur pied un comité pour mieux définir la notion de «potentiel de réadaptation».

Au cours de l'année 2013-2014, la commissaire locale aux plaintes a contribué d'une manière significative à l'amélioration continue de la satisfaction des usagers et de leurs représentants. Parmi ses grandes réalisations, notons :

1. Participation à la démarche d'Agrément de l'établissement;
2. Participation à la Journée annuelle de formation du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais (RCUO);
3. Participation au mini colloque organisé par le Centre d'aide et d'assistance aux plaintes de l'Outaouais (CAAP Outaouais);
4. Participation à l'Assemblée générale annuelle du Comité des usagers de l'établissement;

5. Présentation de son rapport annuel aux membres du Comité des usagers de l'établissement;
6. Participation à la semaine de promotion des droits des usagers, en collaboration avec les représentants du Comité des usagers. Le thème de l'année 2013 était : *Le droit de participer aux décisions qui me concernent*. Un article sur les droits et responsabilités des usagers, et sur le travail d'équipe, a paru dans les Journaux « L'impact » et « L'Entre-Nous ». Des dépliants, affiches et signets sur les droits des usagers ont été mis à la disposition des usagers et des employés dans tous les points de services.

Outre les affiches et les dépliants dans les points de services, la population a accès aux coordonnées de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur le site web de l'établissement. De plus le rapport annuel portant sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits se retrouvent en annexe du présent rapport, ainsi que sur le site web de l'établissement.

Sécurité des soins et qualité des services : une priorité

Les renseignements suivants résultent des travaux du Comité de gestion des risques et du Comité de vigilance et de la qualité. Notons qu'aucun événement n'aura amené le coroner à énoncer des recommandations.

Gestion des risques

L'année 2013-2014 se caractérise par une hausse de 8 % du nombre total d'incidents et d'accidents. En effet, 1163 événements ont été déclarés comparativement à 1072 l'an dernier. Cependant, seule la proportion d'incidents et d'accidents sans conséquence a augmenté.

La proportion d'accidents avec conséquence a diminué de 9 %, comme l'explique le tableau ci-dessous. Il est possible que la contribution des correctifs apportés suite à des déclarations d'incidents et d'accidents sans conséquence ait eu pour effet de diminuer le nombre d'accidents avec conséquences.

Force est de constater qu'une culture de déclaration s'est installée au sein de l'établissement. Aujourd'hui plus que jamais, les événements sont déclarés de manière proactive, ce qui permet de mettre en place des mesures préventives pour ainsi éviter les accidents avec conséquences.

Variation du nombre d'incidents et d'accidents depuis les deux dernières années

Statut de l'événement	Année 2013-2014	Année 2012-2013	Augmentation (↑) ou diminution (↓) entre 2012-2013 et 2013-2014
Incidents (A et B) et accidents sans conséquence (C et D)	741	679	↑ de 9 %
Accidents avec conséquences (E1 à I)	342	376	↓ de 9 %
Autres événements traités – statut non spécifié	80	17	
TOTAL DE DÉCLARATIONS	1163	1072	↑ de 8,49 %

Il est également constaté que la majorité des événements déclarés proviennent des résidences à assistance continue (RAC). Indication que l'établissement est davantage au fait de ce qui se déroule dans ce type de milieu de vie. Les efforts sont concentrés dorénavant sur la sensibilisation aux ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF) dans ce domaine par le biais entre autres de l'offre de la formation *Gestion des risques*. Celle-ci est offerte aux responsables de RI-RTF, afin de les amener à comprendre en quoi consiste la gestion des risques, les obligations qui y sont spécifiques et surtout, la pertinence de la formation. Néanmoins, une hausse de déclarations provenant de ces milieux est tout de même observée comme l'attestent les statistiques apparaissant au tableau suivant.

Variation du nombre d'incidents et d'accidents par milieu depuis les deux dernières années

Milieux de services	Année 2013-2014	Année 2012-2013	Augmentation (↑) ou diminution (↓) entre 2012-2013 et 2013-2014
RAC	797	727	↑ de 10%
RI	170	137	↑ de 24%
RTF	94	76	↑ de 24 %
Centre d'activité de jour	82	66	↑ de 24%
Autres milieux ou non déterminé	20	66	↓ de 60%
Total	1163	1072	↑ de %

23

De plus, beaucoup de travail reste à faire pour réduire les désorganisations, diminuer les risques de chutes, éviter les erreurs de médicaments et les possibilités d'abus.

Variation dans le type d'événement depuis les trois dernières années

Type d'événement	Année 2013-2014	Année 2012-2013	Augmentation (↑) ou diminution (↓) entre 2012-2013 et 2013-2014
Désorganisations	142	111	↑ 28%
Chutes	187	160	↑ 17%
Erreurs de médicament	230	215	↑ 7%
Possibilités d'abus	152	146	↑ 4%

La culture de non blâme a donné de bons résultats avec une augmentation du nombre d'évènements déclarés. C'est avec la contribution des membres du Comité de gestion des risques et la formation à l'ensemble des dispensateurs de services au Pavillon du Parc qu'il sera davantage possible de tendre vers la déclaration intégrale des situations d'incidents et d'accidents.

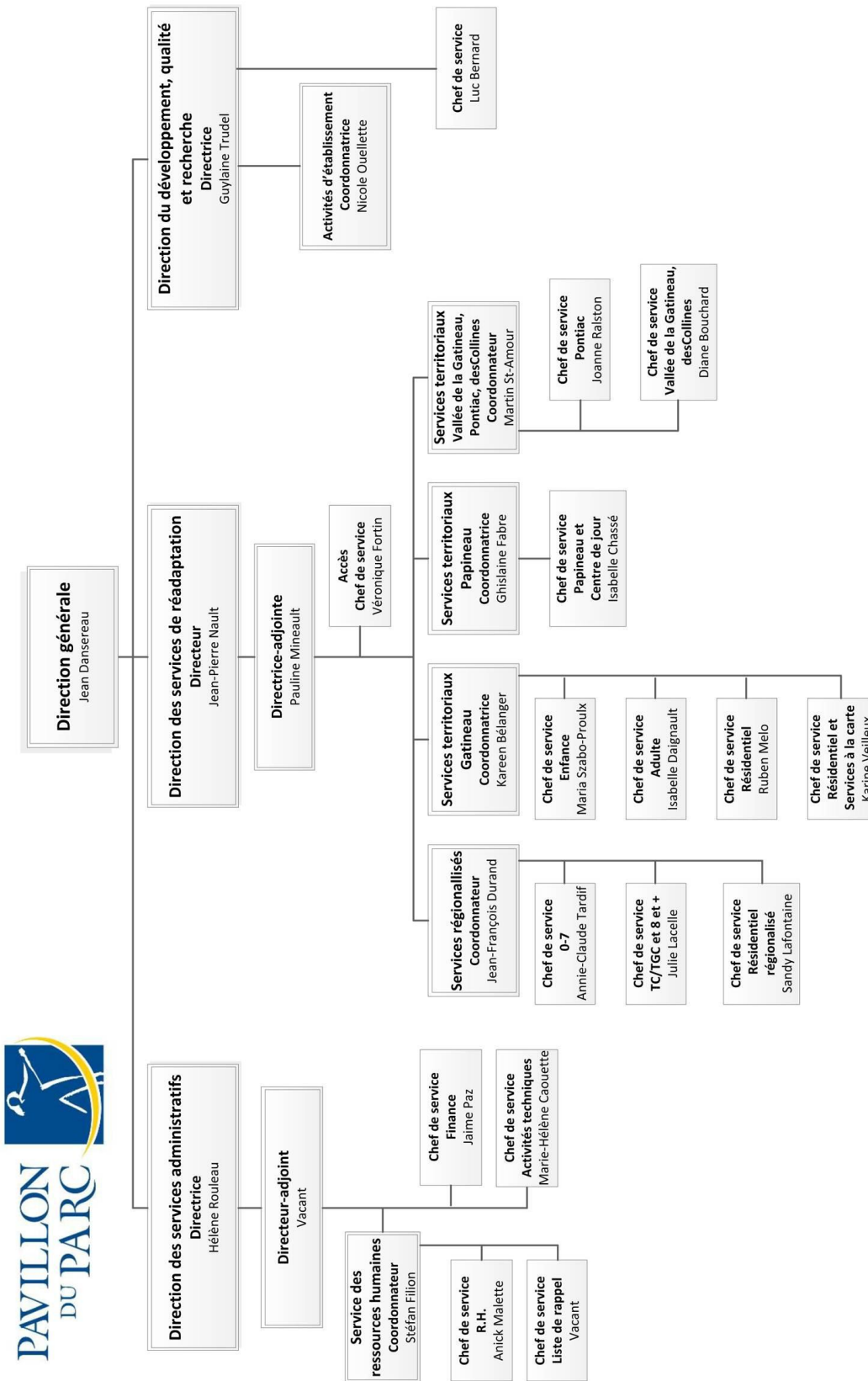
Soulignons également qu'aucun événement sentinelle n'est à signaler en 2013-2014.

Composition du Conseil d'administration

Membres du Conseil d'administration au 31 mars 2014

- Monsieur Michel Hébert, président – population
- Madame Sylvie Morin, vice-présidente, nommée par l'Agence
- Monsieur Jean Dansereau, secrétaire – directeur général
- Madame Lyne Dagenais, membre – nommée par l'Agence
- Madame Louise Foran, membre – comité des usagers
- Madame Hélène Béland, membre – comité des usagers
- Monsieur France Delorme, membre – population
- Monsieur André Martineau, membre – fondation
- Monsieur Yvan Liben, membre – conseil multidisciplinaire
- Madame Ghislaine Fabre, membre – conseil multidisciplinaire
- Madame Christiane Guay, membre – cooptation
- Madame Ginette Germain, membre - cooptation
- Madame Laurence Lendormy, membre – cooptation
- Madame Louise St-Yves, membre – personnel non clinique

Structure organisationnelle au 31 mars 2014



Nos instances

Comité de gouvernance et d'éthique

Le Comité de gouvernance et d'éthique s'est rencontré à sept reprises entre les mois d'avril 2013 et mars 2014. On compte cinq rencontres en 2013 et deux rencontres en 2014. Monsieur Hébert assure la présidence du comité et madame Nicole Ouellette agit comme personne-ressource depuis juin 2012.

Créé en 2012, ce nouveau comité a continué de travailler sur plusieurs dossiers importants pour le fonctionnement du Conseil d'administration (CA). Notons en particulier la révision du Règlement de régie interne du CA et du Code d'éthique et de déontologie, la restructuration de la composition des comités du Conseil d'administration, le développement d'une trousse d'accueil pour les nouveaux administrateurs et l'organisation d'activités pour la formation continue. De plus, ce comité a également poursuivi ses travaux sur le *Questionnaire d'appréciation du fonctionnement du CA* et le recrutement des membres au CA.

Comité de finances et de vérification

En plus de s'acquitter de son mandat régulier, le Comité de finances et de vérification a adopté les balises qui devront être respectées pour l'utilisation du solde de fonds.

Comité de la vigilance et de la qualité

Le comité s'est réuni à quatre occasions entre octobre 2013 et mars 2014. À chacune de ces rencontres, deux sujets reviennent de façon statutaire, à savoir :

- Le dépôt et les recommandations des *Rapports trimestriels de la gestion des risques*, et
- Le dépôt et les recommandations des *Rapports trimestriels des plaintes*.

Comme précédemment mentionné pour le rapport annuel portant sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits se retrouve en annexe du présent rapport.

En plus des recommandations issues de la gestion des risques et des plaintes, le comité a souhaité créer un tableau de bord pouvant permettre de suivre l'ensemble des recommandations en provenance des diverses instances ou comités qui portent sur la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus et le respect des droits des usagers. De plus, une recommandation fut formulée auprès de la Direction du développement, de la qualité et de la recherche (DDQR) afin de réviser la Politique sur la gestion intégrée du risque. La réalisation du tableau de bord ainsi que la révision de la politique devraient se réaliser au printemps 2014.

Le *Tableau des recommandations et suivis de la visite d'Agrément Canada 2012*, une présentation de la première formation en ligne au Pavillon du Parc sur la gestion des risques et l'étude du *Mémoire : Pour l'avenir des soins de santé des populations vulnérables* furent parmi les principaux autres sujets abordés.

En ce qui concerne les mesures exceptionnelles de contrôle, un document préparé pour le compte du comité gestion des risques permet de dégager les principaux constats suivants:

- Une augmentation du nombre de signalements puisque 103 fiches de signalement ont été complétées comparativement à 88 l'an dernier. Le nombre d'usagers est en hausse puisque ces signalements touchent 35 usagers cette année comparativement à 26 l'an dernier.
 - Parmi ces 35 usagers, 5 d'entre eux font l'objet de plus de 5 fiches de «signalement non-planifié». Cela représente 54 des 103 fiches de signalement, c'est-à-dire 52,5 %;
- Parmi les 103 fiches de signalement recensées, une seule a été complétée pour un usager d'âge mineur;
- Une baisse significative de l'utilisation de mesures de contrôle et d'isolement planifiées.

Sur le plan des améliorations, les éléments suivants sont identifiés et mis de l'avant :

- Inscription systématique au SIPAD d'une mesure planifiée ou non planifiée de contrôle;
- Évaluer systématiquement la pertinence de concevoir un schéma de prévention active pour chaque usager adoptant des comportements agressifs et perturbateur et ce, afin de prévenir l'utilisation d'éventuelles mesures de contrôle;
- S'assurer qu'une grille d'analyse d'un comportement agressif perturbateur aura également été complétée pour chaque usager concerné afin d'identifier et intervenir face aux causes du comportement ayant provoqué l'application d'une mesure de contrôle;
- Augmenter le nombre de formation sur les mesures de contrôle auprès des gestionnaires et employés et en venir à l'offrir aux RI-RTF.

Comité des services à la clientèle

À l'occasion de deux rencontres au cours de l'année 2013-2014, le comité s'est penché sur plusieurs enjeux importants, dont :

- La réorganisation et les critères de priorisation pour les services régionalisés;
- La présentation des services du Pavillon du Parc aux familles et aux proches;
- L'entente CSSS de Gatineau, CRR La RessourSe et Pavillon du Parc;
- La contribution des usagers en résidences à assistance continue (RAC);
- L'achat de l'inventaire en RAC.

Bien que la consultation formelle de la population se produit aux cinq ans, l'établissement a participé activement au processus de consultation lors du bilan régional de la planification stratégique mené par l'Agence.

Conseil multidisciplinaire

Cette année encore, les membres du Conseil multidisciplinaire (CM) ont démontré leur engagement constant envers les processus d'amélioration continue de la pratique clinique dans l'établissement. À preuve, plus de 70 membres du CM se sont impliqués dans les groupes de travail pour la révision du processus clinique.

L'exécutif s'est réuni à huit reprises entre le 26 juin 2013 et le 31 mars 2014. Plusieurs dossiers ont été abordés, dont :

- La recension des outils cliniques au Pavillon du Parc;
- Les conditions des pratiques des travailleurs sociaux et travailleuses sociales;
- Le plan d'action;
- L'interdisciplinarité;

- La grille OEMC;
- La politique *Utilisation simultanée d'un service professionnel privé-public ou public-public*;
- Le groupe d'appréciation et d'amélioration de la qualité de la pratique professionnelle par les pairs;
- Le plan de communications;
- L'assemblée générale annuelle et la journée du CM.

En outre, le CM a adopté plusieurs autres projets, dont l'outil de planification d'intégration d'un usager dans un nouveau milieu, le processus clinique et le cadre de référence des activités de formation et de développement professionnels au Pavillon du Parc.

Comité des usagers

En plus des six réunions régulières du comité, son exécutif a tenu six rencontres statutaires avec la Direction générale, ainsi que des rencontres ponctuelles avec diverses instances du Pavillon et des partenaires du réseau. Le Comité a aussi rencontré la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services à trois reprises. L'assemblée générale aura lieu le 3 juin 2013.

Comme le requiert la Loi, deux de ses membres représentent le Comité des usagers au Conseil d'administration de l'établissement. Ces deux personnes siègent également sur divers comités du Conseil d'administration ainsi que sur des comités internes du Pavillon.

Les principaux sujets discutés en cours d'année touchaient, entre autres : les services aux usagers; les enjeux de transport, de soins de santé, d'accessibilité aux services d'anesthésie dentaire; la communication, le vieillissement de la clientèle, l'hébergement, ainsi que divers sujets d'information ponctuelle.

En particulier, le comité a participé, avec le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité, à une activité de promotion des droits des usagers par le biais d'un texte qui a paru dans l'édition Automne 2013 de *L'Impact*. Dans cette même édition, il a aussi sensibilisé les usagers et leurs proches à une démarche conjointe avec le Pavillon du Parc concernant le déplacement des usagers hébergés.

Le comité a publié deux éditions de son journal *L'Impact* et a effectué des mises à jour à son dépliant distribué aux usagers. Les membres du comité se sont rendus disponibles pour discuter, rencontrer et accompagner les usagers et leurs proches qui en ont fait la demande.

Comité de recherche

En 2013-2014, les membres du Comité de recherche ont procédé à l'évaluation de la convenance institutionnelle de sept nouveaux projets de recherche.

- *Identification, utilisation et compréhension des codes visuels des personnes présentant une DI ou un TED* (Guzin Lukic, Nada et coll.);
- *L'accessibilité de l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une DI : validation d'une démarche rédactionnelle inclusive* (Kassi, Bernadette et Julie Ruel);
- *Étude des perceptions des acteurs-clés en lien avec l'implantation de l'innovation technologique : Volet Pavillon du Parc* (Lussier-Desrochers, Dany et coll.);

- *Caractéristiques des personnes âgées présentant une déficience intellectuelle à partir du système SIPAD (Nolin, Pierre);*
- *Intervention adaptée aux particularités des personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme sans DI : des fondements théoriques à la mise en pratique sur le terrain (Jacques, Claudine et Julie Ruel);*
- *L'utilisation de l'internet et les risques associés à la sollicitation sexuelle des personnes avec une DI ou un TED. (Sallafranque-St-Louis, François);*
- *Expérimentation d'une approche communicationnelle adaptée au contexte de l'immigration afin d'optimiser le développement des enfants (Tétrault, Sylvie et coll).*

Au cours de l'année 2013-2014, un nouveau sommet de 21 recherches actives a été atteint à un moment ou à un autre. Au 31 mars 2014, 19 recherches demeuraient encore actives. Elles ont toutes reçu un certificat éthique à la recherche du Comité d'éthique de la recherche conjoint destiné aux Centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme (CÉRC/CRDITED), en plus de la convenance institutionnelle du Comité de recherche du Pavillon du Parc pour s'y dérouler. Plusieurs recherches s'étendent sur plus d'une année de fonctionnement.

Nombre de recherches actives au cours des dernières années au Pavillon du Parc

Année	Total
2009-2010	15
2010-2011	14
2011-2012	17
2012-2013	17
2013-2014	21

Les collaborations de recherche avec le milieu universitaire, et tout particulièrement les partenariats dans le cadre de l'affiliation avec l'Université du Québec en Outaouais (UQO) ou encore dans le cadre des activités de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion (CIRLI), permettent de répondre à notre mission première en tenant compte des enjeux identifiés, tant dans notre planification stratégique que dans nos offres de services.

Faits saillants de la recherche au Pavillon du Parc en 2013-2014

Plusieurs activités ont appuyé la valorisation, le transfert et le partage des savoirs, dont :

- La rédaction d'articles dans des publications scientifiques et professionnelles, la participation à des conférences et à des congrès, l'organisation de conférences-midi, la production et la diffusion de matériel pratique et les formations spécifiques.
- Le rayonnement du Pavillon du Parc à travers des activités de diffusion de la recherche tant au niveau national qu'international;

- L'octroi, pour une 5^e année consécutive, de bourses de premier cycle d'initiation à la recherche du Consortium national de recherche sur l'intégration social (CNRIS). Ces bourses ont permis à deux étudiantes de réaliser un stage de recherche au Pavillon du Parc durant l'été 2013.

Effectifs au 31 mars 2014

30

	Exercice en cours 2013-2014	Exercice antérieur 2012-2013
Cadres		
Temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	26	30
Temps partiel		
Nombre de personnes : équivalents temps complet (excluant les personnes en stabilité d'emploi)	-	-
Nombre de cadres en stabilité d'emploi	-	-
Employés réguliers		
Temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	220	220
Temps partiel		
Nombre de personnes : équivalents temps complet (excluant les personnes en sécurité d'emploi)	58	41
Nombre d'employés en sécurité d'emploi	-	-
Employés occasionnels		
Nombre d'heures rémunérées au cours de l'exercice	113 821	112 644
Équivalents temps complet	62	61

(a) L'équivalence temps complet se calcule de la façon suivante pour les cadres et les employés réguliers :
 Nombre d'heures de travail selon 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 : 1827 heures

Principales modifications durant l'exercice

Nominations* aux postes de directeurs

L'autorisation du ministère pour nommer et confirmer les postes d'encadrement supérieur était reçue le 8 janvier 2014.

Le Conseil d'administration a donc confirmé, lors de la séance de février, plusieurs nominations aux postes de direction de notre établissement :

- Monsieur Jean Dansereau a été nommé directeur général. Il assumait déjà les fonctions de directeur général par intérim depuis juin 2012;
- Madame Guylaine Trudel a été nommée directrice du Développement, de la qualité et de la recherche (DDQR). Elle assumait le poste de directrice par intérim de la DDQR depuis le 7 octobre 2012;
- Monsieur Jean-Pierre Nault a été nommé directeur des Services de réadaptation (DSR). Il assumait déjà les fonctions de directeur par intérim de la DSR depuis le 7 octobre 2012.

* Ces nominations ont été annoncées dans le cadre de la nouvelle structure d'encadrement du Pavillon du Parc.

Déménagement des bureaux situés sur le territoire de Gatineau

Suite à plusieurs années d'inactivité et compte tenu de l'absence de garantie et des coûts anticipés pour la réparation du bassin thérapeutique du Centre communautaire de Gatineau, situé au 594, boulevard de l'Hôpital, des travaux furent entrepris en janvier 2013 pour créer des espaces à bureaux pour le personnel du territoire de Gatineau. Dans le cadre de réunions organisées par le coordonnateur du territoire, les équipes concernées ont eu l'occasion de prendre connaissance des plans des futurs locaux et d'échanger à ce sujet.

En décembre 2013, les bureaux du Pavillon du Parc, anciennement situés au 392 rue Montée Paiement, furent déménagés au 594, boulevard de l'Hôpital. Cette réorganisation des bureaux a engendré de nombreux changements quant aux coordonnées des employés (gestionnaires, psychoéducateurs, spécialistes en activités cliniques, intervenants pour adultes et enfants, etc) ainsi qu'aux services offerts dans les secteurs Aylmer et Gatineau. Ce projet a été rendu possible par l'octroi d'une subvention de l'Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais (ASSS).

Principales réalisations de la **Fondation Pavillon du Parc**

Quelques valeurs sûres

En 2013 le tournoi de golf annuel a permis d'accumuler une somme totale de 17 100 \$. Le barrage routier, en collaboration avec les clubs Richelieu de la région, a recueilli une somme de 4 748\$.

Une initiative qui veut se répéter

La Fondation Pavillon du Parc a reçu un chèque au montant de 1 036 \$ de la firme Lapalme, Rheault architectes associés, organisatrice d'un tournoi de volley-ball au mois d'août 2013 au profit de la Fondation.

Un projet inspirant

La Fondation Pavillon du Parc, en collaboration avec le Pavillon du Parc et le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRIS), a organisé les 12 et 13 mars dernier une activité artistique dans le cadre de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI).

Lors de ces deux journées, des artistes peintres amateurs, usagers du Pavillon du Parc, se jumelaient à des artistes peintres professionnels de la région (madame Stéphanie Martineau, créatrice de l'affiche du Salon du livre 2014, monsieur Ghislain Thérien et Turkoize) afin de produire des toiles ensemble.

Les artistes ont tous cédé leur droit d'auteur à la Fondation Pavillon du Parc afin de ramasser des fonds; en plus des originaux, il est possible de se procurer des lithographies, des reproductions et des cartes de souhait des œuvres produites à cette occasion.

Récital-bénéfice

Monsieur Noel Samyn a donné une soirée récital le 19 mars dernier au profit de la Fondation Pavillon du Parc. Les bénéfices se sont montés à 1 300 \$.

Résultats obtenus : Entente de gestion et d'imputabilité

ENJEU : Accès à des services de première ligne et spécialisés offerts de façon continue pour l'ensemble de la population de l'Outaouais			
Indicateurs	Résultats 2012-2013	Engagements 2013-2014	Résultats 2013-2014
Nombre de places en ressources résidentielles de proximité	100 %	Maintien des places (90) en ressources intermédiaires (RI)	Développement de places pouvant desservir 131 personnes
Pourcentage des demandes de services DI-TED de deuxième ligne traitées selon les délais définis comme standard du plan d'accès dont le niveau de priorité est <i>urgent</i>	n/a	Aucune demande	n/a
Pourcentage des demandes de services DI-TED de deuxième ligne traitées selon les délais définis comme standard du plan d'accès dont le niveau de priorité est <i>élevé</i>	100 %	90 %	100 %
Pourcentage des demandes de services DI-TED de deuxième ligne traitées selon les délais définis comme standard du plan d'accès dont le niveau de priorité est <i>modéré</i>	94,7 %	90 %	100 %
Commentaires : En plus de 66 places dans 11 RAC, le Pavillon du Parc offrait des services dans 134 ressources d'hébergement offrant 131 places en RI et 245 places en ressources de type familial.			

ENJEU : Disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée, suffisante et mobilisée

Indicateurs	Résultats 2012-2013	Engagements 2013-2014	Résultats 2013-2014
Dotation de plans prévisionnels locaux et régionaux de main-d'œuvre	Objectif atteint	Mettre à jour le plan de main d'œuvre local (réalisé)	Objectif atteint
Taux de roulement d'employés des établissements de santé et des services sociaux	16,42 %	11,27 %	13,25 %
Taux de rétention de nouvelles embauches au sein des établissements de santé et de services sociaux	82,93 %	83,13 %	84,62 %
Ratio entre le nombre d'heures en assurance-salaire et le nombre d'heures travaillées	8,39 %	6,65 %	5,42 %

Commentaires :

Notre planification de la main-d'œuvre se fait de façon continue et en concordance avec la mission de l'établissement. Le plan de main-d'œuvre a été déposé à l'Agence dans le délai prescrit. Nos actions sont en concordance avec la stratégie du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) visant l'accès à des services de qualité et en continuité dans une optique d'optimisation des ressources.

En ce qui a trait au taux de roulement, au taux de rétention et au ratio d'assurance-salaire, quelques facteurs ont permis de contribuer à l'amélioration des résultats :

- Rigueur accrue au niveau de la gestion quotidienne;
- Sensibilisation et implication du personnel d'encadrement en matière de reconnaissance du personnel;
- Affichage de nombreux postes vacants depuis un certain temps, favorisant une plus grande rétention et satisfaction du personnel.

Au cours de la dernière année financière, notre taux de roulement s'est grandement amélioré passant de 16,42 % en 2012-2013 à 13,25 % et se rapprochant davantage de la cible de 11,27 %, bien qu'un léger écart subsiste encore. Le taux de rétention des nouvelles personnes embauchées s'est amélioré lui aussi, passant de 82,93 % au 1er avril 2012-2013 à 84,62 %, pour dépasser la cible de 83,13 %. Du côté du ratio assurance-salaire, nous notons une grande amélioration passant de 8,39 % à 5,42 %, soit une amélioration de 49,6 % pour une cible de 6,65 %.

Informations relativement à l'application de la Loi 100

Mesures mises en place pour la réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative entre 2009-2010 et 2013-2014. Une cible de 304 622\$ avait été visée alors que l'économie réelle se chiffre à 328 231\$.

Mesures	Montant (\$)	Résultat
Diminution des frais et allocation de déplacement, provisions, téléphone, entretien et réparation, service de messagerie, papeterie et imprimerie.	112 225 \$	Réalisé
Diminution des coûts d'énergie et d'électricité suite au fonctionnement optimal des installations de géothermie.	54 880 \$	Réalisé
Non-remplacement du personnel d'encadrement parti à la retraite.	91 000 \$	Réalisé
Diminution des coûts du projet de transformation résidentiel	70 126 \$	Réalisé
TOTAL	328 231 \$	107,7%

États financiers et analyse des résultats des opérations

ÉTAT DES RÉSULTATS

Tous les fonds

	Fonds d'exploitation		Immobilisations	Total	
	Activités principales	Activités accessoires		2013-2014	2012-2013
REVENUS					
Subventions Agence et MSSS	34 813 346	0	1 200 654	36 014 000	31 889 044
Contributions des usagers	2 830 513	0	0	2 830 513	2 688 739
Ventes de services et recouvrements	562 750	0	0	562 750	654 401
Donations	284	0	0	284	1 144
Revenus de placement	60 330	0	0	60 330	46 066
Revenus de type commercial	0	17 389	0	17 389	42 449
Gain sur disposition	0	0	0		0
Autres revenus	541 354	55 083	0	596 437	443 763
TOTAL REVENU	38 808 577	72 472	1 200 654	40 081 703	35 765 606
CHARGES					
Salaires, avantages sociaux et charges sociales	20 562 099	2 526	0	20 564 625	20 447 559
Médicaments	520	0	0	520	299
Fournitures médicales	569	0		569	2 081
Rétributions versées aux ressources non institutionnelles	10 426 943	0	0	10 426 943	8 162 339
Frais financiers	0	0	261 099	261 099	258 992
Entretien et réparations, y compris les dépenses non capitalisables relatives aux immobilisations	385 877	0	86 060	471 937	607 428
Loyer	1 269 137	0	0	1 269 137	0
Amortissement des immobilisations	0	0	429 902	429 902	446 513
Autres charges	6 148 006	58 360	688	6 207 054	5 824 169
TOTAL CHARGES	38 793 151	60 886	777 749	39 631 786	35 749 380
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	15 426	11 586	422 905	449 917	16 226

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
Tous les fonds

	Fonds		Total	
	Exploitation	Immobilisations	2013-2014	2012-2013
ACTIFS FINANCIERS				
Encaisse (découvert de banque)	2 633 420	2 277	2 635 697	2 702 007
Placements temporaires	1 000 000	0	1 000 000	1 000 000
Débiteurs – Agence et MSSS	387 497	117 407	504 904	152 601
Autres débiteurs	337 672	0	337 672	402 018
Créances interfonds (dettes interfonds)	26 959	(26 959)	0	0
Subvention à recevoir (perçue d'avance) – réforme comptable	2 579 082	522 204	3 101 286	3 216 175
Frais reportés liés aux dettes	0	6 193	6 193	6 881
Autres éléments	81 223	237	81 460	85 007
TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS	7 045 853	621 359	7 667 212	7 564 689
PASSIFS				
Emprunts temporaires	0	280 960	280 960	168 909
Autres créditeurs et charges à payer	3 237 650	1 143	3 238 793	3 260 573
Avances de fonds en provenance de l'Agence – enveloppes décentralisées	0	609 171	609 171	121 903
Intérêts courus à payer	0	117 406	117 406	121 657
Revenus reportés	54 403	0	54 403	24 308
Passifs au titre des avantages sociaux futurs	2 535 063	0	2 535 063	2 597 803
Dettes à long terme	0	4813 155	4 813 155	5 067 154
Autres éléments	83 860	0	83 860	79 599
TOTAL DES PASSIFS	5 910 976	5 821 835	11 732 811	11 441 906
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	1 134 877	(5 200 476)	(4 065 599)	(3 877 217)
ACTIFS NON FINANCIERS				
Immobilisations	0	5 703 439	5 703 439	4 904 608
Frais payés d'avance	129 991	0	129 991	290 523
TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS	129 991	5 703 439	5 833 430	5 195 131
SURPLUS (DÉFICIT) CUMULÉS	1 264 868	502 963	1 767 831	1 317 914

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)
Tous les fonds

	Fonds		Total	
	Exploitation	Immobilisations	2013-2014	2012-2013
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT				
DÉJÀ ÉTABLIS	959 979	(4 837 196)	(3 877 217)	(4 011 507)
Modifications comptables sans retraitement des années antérieures	0	0		0
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT				
REDRESSÉS	959 979	(4 837 196)	(3 877 217)	(4 011 507)
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	27 012	422 905	449 917	16 226

VARIATION DUES AUX IMMOBILISATIONS				
Acquisitions	0	(1 228 733)	(1 228 733)	(262 035)
Amortissement de l'exercice	0	429 902	429 902	446 513
(Gain)/Perte sur dispositions	0	0		0
Intérêts capitalisés	0			0
TOTAL DES VARIATIONS DUES AUX IMMOBILISATIONS	0	(798 831)	(798 831)	184 478

VARIATIONS DUES AUX STOCKS DE FOURNITURES ET AUTRES FRAIS PAYÉS D'AVANCE				
Acquisition de frais payés d'avance	0	0		0
Utilisations de frais payés d'avance	160 532	0	160 532	(66 414)
TOTAL DES VARIATIONS DUES AUX STOCKS DE FOURNITURES ET AUTRES FRAIS PAYÉS D'AVANCE	160 532	0	160 532	(66 414)

Autres variations des surplus (déficits) cumulés		(12 646)	12 646	
--	--	----------	--------	--

AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)	174 898	(363 280)	(188 382)	134 290
---	----------------	------------------	------------------	----------------

ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) À LA FIN	1 134 877	(5 200 476)	(4 065 599)	(3 877 217)
--	------------------	--------------------	--------------------	--------------------

ÉTAT DE SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS
Tous les fonds

	Fonds		Total	
	Exploitation	Immobilisations	2013-2014	2012-2013
SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLIS	1 250 502	67 412	1 317 914	1 301 688
7 Modifications comptables avec retraitement des années antérieures	0	0	0	0
Modifications comptables sans retraitement des années antérieures	0	0	0	0
SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS AU DÉBUT REDRESSÉS	1 250 502	67 412	1 317 914	1 301 688
SURPLUS (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	27 012	422 905	449 917	16 226
Autres variations :				
- Transferts interétablissements	0	0	0	0
- Transferts interfonds	(12 646)	12 646	0	0
- Autres éléments applicables aux établissements privés conventionnés	0	0	0	0
Total des autres variations	0	0	0	0
SURPLUS (DÉFICITS) CUMULÉS À LA FIN	1 264 868	502 963	1 767 831	1 317 914
Constitués des éléments suivants :				
- Affectations d'origine externe				
- Affectations d'origine interne	0	0	0	0
- Solde non affecté	0	0	1 767 831	1 317 914
TOTAL	0	0	1 767 831	1 317 914

État des flux de trésorerie
Tous les fonds

	Exercice courant 2013-2014	Exercice précédent 2012- 2013
Activités de fonctionnement		
SURPLUS (DÉFICITS)	449 917	16 226
Stocks et frais payés d'avance	160 532	(66 414)
Perte (Gain) sur disposition d'immobilisations		0
Amortissement des immobilisations	429 902	446 513
Total des éléments sans incidence sur la trésorerie	590 434	380 099
Variation des actifs financiers et des passifs reliés au fonctionnement	(41 892)	(113 587)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	998 459	282 738
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisitions d'immobilisations	(1 228 773)	(262 035)
Activités d'investissement		
Variation d'autres éléments : subvention à recevoir – Réforme comptable	114 889	0
Activités de financement		
Emprunts effectués – Dettes à long terme	0	1 376 125
Emprunts remboursés – Dettes à long terme	(253 999)	(193 469)
Emprunts temporaires effectués– fonds d'immobilisations	403 741	829 660
Emprunts temporaires remboursés– fonds d'immobilisations	(291 690)	(47 869)
Emprunts temporaires remboursés– refinancement fonds d'immobilisations	0	(1 376 125)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	(141 948)	588 322
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(257 373)	609 025
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	3 893 070	3 284 045
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	3 635 697	3 893 070
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin comprennent :		
- Encaisse	2 635 697	2 893 070
- Placements dont l'échéance n'excède pas 3 mois	1 000 000	1 000 000
TOTAL	3 635 697	3 893 070

Notes aux états financiers

Le rapport financier annuel est préparé conformément aux Normes canadiennes pour le secteur public. Un transfert budgétaire du fonds d'exploitation vers le fonds d'immobilisation a donné comme résultat un surplus non récurrent de 422 905 \$ dans le fonds d'immobilisation. À partir de l'année 2014-2015, la dépense d'amortissement associée à ce transfert budgétaire générera un déficit dans le fonds d'immobilisation qui sera compensé avec le solde de fonds du fonds d'immobilisation.

41

Le rapport de l'auditeur est disponible à l'annexe II.



Annexe 1



Code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du Conseil d'administration du Pavillon du Parc*

**Adopté par le Conseil d'administration le 27 juin 2001 _ Révision adoptée par le Conseil
d'administration le 11 décembre 2013 _ Modifié le 12 février 2014**

* Notons aucun manquement en 2013-2014 au code, ni aucune situation de conflit d'intérêt à signaler

PRÉAMBULE

L'Administration d'un établissement public obéit à des impératifs qui la distinguent de l'Administration privée. Ce contrat social impose un lien de confiance particulier entre l'établissement et les citoyens. Une conduite conforme à l'éthique demeure, par conséquent, une préoccupation constante de l'établissement pour garantir à la population une gestion intègre et de confiance des fonds publics.

Dans le respect des valeurs fondamentales, il est opportun de rassembler dans le présent *Code d'éthique et de déontologie* les principales lignes directrices d'éthique et de déontologie auxquelles les administrateurs du Pavillon du Parc sont assujettis.

A -DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent *Code d'éthique et de déontologie* détermine les devoirs et les obligations de conduite des membres du conseil d'administration du Pavillon du Parc, dans l'exercice de leurs fonctions. Celui-ci tient compte des dispositions législatives et réglementaires prévues dans le Code civil, la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, la Loi sur les services de santé et les services sociaux du Québec et ses règlements ainsi que du règlement n° 1 sur la régie interne du Pavillon du Parc

B-CHAMP D'APPLICATION

2. Le présent code a pour objet de :
 - traiter des mesures de prévention, notamment des règles relatives à la déclaration des intérêts;
 - traiter de l'identification de situations de conflit d'intérêts;
 - traiter des devoirs et obligations des administrateurs après qu'ils cessent leurs fonctions;
 - prévoir des mécanismes d'application du code.
3. Tout administrateur de l'établissement est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code. En cas de divergence, les principes et règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

L'administrateur est tenu aux mêmes obligations lorsque, à la demande de l'établissement, il exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre.

C-DÉFINITIONS

4. Dans le présent code, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

- a) «**ADMINISTRATEUR**» désigne un membre du conseil d'administration du Pavillon du Parc, qu'il soit élu ou nommé;
- b) «**CONFLIT D'INTÉRÊTS**» désigne notamment, sans limiter la portée légale de cette expression, toute situation où l'intérêt direct ou indirect de l'administrateur est tel qu'il risque de compromettre l'exécution objective de sa tâche, car son jugement peut être influencé et son indépendance affectée par l'existence de cet intérêt;
- c) «**ENTREPRISE**» désigne toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services ou de toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier. Également, tout regroupement visant à promouvoir certaines valeurs, intérêts ou opinions susceptibles d'exercer une influence sur les autorités de l'établissement;
- d) «**PROCHE**» désigne le conjoint légal ou de fait, l'enfant, le père, la mère, le frère et la sœur de l'administrateur. Cette notion englobe également le conjoint et l'enfant des personnes mentionnées précédemment ainsi que l'associé de l'administrateur.

D -VALEURS ÉTHIQUES QUI SOUS-TENDENT CE CODE

- l'administrateur agit dans l'intérêt de l'établissement et de la population desservie;
- l'administrateur agit avec soin, prudence, diligence et compétence;
- l'administrateur agit avec honnêteté et loyauté;
- l'administrateur agit, même après la fin de son mandat, avec prudence, discrétion, honnêteté et loyauté.

E – DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATEUR

L'ADMINISTRATEUR, DANS L'EXERCICE DE SES FONCTIONS :

Agit dans l'intérêt de l'établissement et de la population desservie

À cette fin, l'administrateur :

5. Est sensible aux besoins de la population et privilégie la prise en compte des droits fondamentaux de la personne.
6. S'assure de la pertinence, de la qualité et de l'efficacité des services dispensés.
7. S'assure de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières.
8. S'assure de la participation, de la motivation, de la valorisation, du maintien des compétences et du développement des ressources humaines.

Agit avec soin, prudence, diligence et compétence

À cette fin, l'administrateur :

Disponibilité et participation active

9. Se rend disponible pour remplir ses fonctions et prend une part active aux décisions du conseil d'administration.

Il comprend l'importance d'une participation active aux réunions, aux comités dont il fait partie de même qu'aux mandats qui lui sont confiés.

Soin et compétence

10. S'assure de bien connaître et suivre l'évolution de l'établissement; il se renseigne avant de décider et, au besoin, évite de prendre des décisions prématurées.

Neutralité

11. Se prononce sur les propositions en exerçant son droit de vote dans le meilleur intérêt du bénéficiaire de service et dans le respect des règles de l'Agence de la santé de l'Outaouais et du Ministère. À cette fin, il ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ni leur accorder une garantie relativement au vote ou à quelque décision que ce soit.

Discrétion

12. Fait généralement preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. De plus, il fait preuve de prudence et de retenue à l'égard d'informations confidentielles dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts de l'établissement, constituer une atteinte à la vie privée des gens ou conférer, à une personne physique ou morale, un avantage indu.
13. Garde confidentiels les faits ou renseignements dont il prend connaissance et qui exigent, suivant la loi ou la décision du conseil d'administration, le respect de la confidentialité entre autres lors des huis clos.

Relations publiques

14. Respecte les règles de politesse et de courtoisie dans ses relations avec les membres du conseil d'administration, avec le public.
15. Évite toute forme de discrimination ou de harcèlement.
16. S'efforce, dans les meilleurs délais, de toujours donner au citoyen l'information qu'il demande et qu'il est en droit d'obtenir ; s'il ne peut le faire lui-même, il dirige le citoyen vers le service approprié de l'établissement.
17. Fait preuve de réserve et de prudence à l'occasion de représentation publique. À cet effet, transmet fidèlement les orientations générales de l'établissement, évitant tout commentaire susceptible de porter atteinte à l'intégrité dudit établissement.

Agit avec honnêteté et loyauté

À cette fin, l'administrateur :

18. Agit de bonne foi dans le meilleur intérêt de l'établissement et de la population desservie sans tenir compte des intérêts d'aucune autre personne, groupe ou entité.

L'administrateur et les conflits d'intérêts

19. Lutte contre toute forme d'abus de pouvoir tels que les conflits d'intérêt, la violation des règles, l'inefficacité de la gestion, le gaspillage, la divulgation de renseignements confidentiels, la distribution de faveurs, le camouflé de ses erreurs ou la tromperie de la population.

Évite les conflits de devoirs ou d'intérêts et dénonce par écrit son intérêt au conseil d'administration lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui du conseil d'administration ou de l'un des établissements qu'il administre, et ce, sous peine de déchéance de sa charge à titre d'administrateur.

Biens de l'établissement

20. Utilise les biens, les ressources ou les services de l'établissement selon les modalités d'utilisation reconnues et applicables à tous. Il ne peut confondre les biens de l'établissement avec les siens.

Avantages ou bénéfices indus

21. Se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus, de ses fonctions d'administrateur, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui,
22. Ne peut accepter ni solliciter un avantage ou bénéfice, directement ou indirectement, d'une personne ou entreprise faisant affaires avec l'établissement, ou agissant au nom ou pour le bénéfice d'une telle personne ou entreprise, si cet avantage ou bénéfice est destiné ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou de générer des attentes en ce sens. Notamment est considéré un avantage prohibé tout cadeau, somme d'argent, prêt à taux préférentiel, remise de dette, offre d'emploi, faveur particulière ou autre chose ayant une valeur monétaire qui compromet ou semble compromettre l'aptitude de l'administrateur à prendre des décisions justes et objectives.
23. Ne reçoit aucun traitement ou autres avantages pécuniaires à l'exception du remboursement de ses dépenses faites dans l'exercice de ses fonctions aux conditions et dans la mesure déterminée par le gouvernement.

Transparence

24. Révèle tout renseignement ou fait aux autres membres du conseil d'administration lorsqu'il sait que la communication de ce renseignement ou de ce fait pourrait avoir un impact significatif sur la décision à prendre.

Interventions abusives

25. S'abstient d'intervenir dans le processus d'embauche du personnel, sous réserve d'une demande spécifique de la part du Directeur général.

Règles particulières à l'égard du Directeur général

26. Ne peut, comme Directeur général et sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'établissement. Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou, qu'après en avoir informé le conseil d'administration, il en dispose dans les délais fixés par celui-ci.

27. Le Directeur général doit, dans les 60 jours suivant sa nomination, déposer devant le conseil d'administration une déclaration écrite mentionnant l'existence des intérêts pécuniaires qu'il a dans des personnes morales, des sociétés ou des entreprises susceptibles de conclure des contrats avec tout établissement. Cette déclaration doit être mise à jour dans les 60 jours de l'acquisition et, à chaque année, dans les 60 jours de l'anniversaire de sa nomination.

28. Doit, comme Directeur général, dans les 30 jours qui suivent la conclusion de tout contrat de services professionnels, déposer devant le conseil d'administration une déclaration écrite mentionnant l'existence de tel contrat conclu avec un établissement par une personne morale, une société ou une entreprise dans laquelle le directeur général a des intérêts pécuniaires.

29. Comme Directeur général, ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, accepter une somme ou un avantage direct ou indirect d'une fondation ou d'une personne morale qui sollicite du public le versement de sommes ou de dons dans le domaine de la santé et des services sociaux.

L'exclusivité de fonctions du Directeur général

30. Doit, comme le Directeur général, sous peine de déchéance de sa charge ou de suspension sans traitement et sous réserve des exceptions prévues à la loi, s'occuper exclusivement du travail de l'établissement et des devoirs de sa fonction. Cependant, lorsqu'il occupe un autre emploi, charge ou fonction, il doit produire, dans les 60 jours suivant sa désignation à cette fin et, à chaque année, dans les 60 jours de l'anniversaire de sa nomination, une déclaration écrite mentionnant l'existence de ce fait.

L'ADMINISTRATEUR, APRÈS LA FIN DE SON MANDAT

Agit avec prudence, discrétion, honnêteté et loyauté.

À cette fin, l'administrateur :

31. Se comporte de façon à ne pas tirer d'avantages indus, de ses fonctions d'administrateur, en son nom personnel ou pour le compte d'autrui.

32. Évite, dans l'année suivant la fin de son mandat, d'agir en son nom personnel ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'établissement pour lequel il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

33. S'abstient, dans l'année suivant la fin de son mandat, s'il n'est pas déjà à l'emploi de l'établissement, de solliciter un emploi auprès de l'établissement comme directeur général ou cadre supérieur.
34. Ne fait pas usage, en tout temps, de l'information à caractère confidentiel qu'il a obtenue dans l'exécution ou à l'occasion de ses fonctions d'administrateur.
35. Évite de ternir, par des propos immodérés, la réputation de l'établissement et de toutes les personnes qui y œuvrent.

F - MÉCANISMES D'APPLICATION DU CODE

Administrateurs responsables de l'application du code

36. Deux administrateurs qui ne sont pas impliqués dans les services directement ou indirectement, soit comme intervenant, soit comme usager ou représentant des usagers. Ils peuvent s'adjoindre une troisième personne, d'un autre milieu ou du conseil, si requis. Leur mandat est de veiller à l'application et à l'arbitrage du présent règlement et d'en faire la mise à jour dans la dernière année du mandat du conseil d'administration.

Introduction d'une demande d'examen

37. Toute allégation d'inconduite ou de manquement à la loi ou au présent code visant un administrateur doit être transmise au président du conseil d'administration ou, s'il s'agit de ce dernier, au vice-président. La personne à qui cette allégation est transmise en saisit les administrateurs responsables de l'application du code.

Le président du conseil d'administration peut également examiner, à sa propre initiative, toute situation de comportement irrégulier d'un administrateur.

Examen sommaire

38. Lorsqu'une allégation lui est transmise en vertu de l'article 37, le président du conseil d'administration peut rejeter, sur examen sommaire, toute allégation qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit cependant en informer les deux administrateurs responsables de l'application du code, avant la prochaine séance du conseil d'administration. Les administrateurs responsables peuvent alors décider d'enquêter quand même sur cette allégation et en informer le comité exécutif du conseil d'administration.

Information de l'administrateur concerné

39. Les administrateurs responsables de l'application du code doivent informer l'administrateur visé des manquements reprochés en lui indiquant les dispositions concernées de la loi ou du code. À sa demande et à l'intérieur d'un délai raisonnable, l'administrateur a le droit d'être entendu, de faire témoigner toute personne de son choix et de déposer tout document qu'il juge pertinent.

Tenue d'une l'enquête

40. Les deux administrateurs responsables de l'application du code décident des moyens nécessaires pour mener toute enquête relevant de leur compétence. L'enquête doit cependant être conduite de manière confidentielle et protéger, dans la mesure du possible, l'anonymat de la personne à l'origine de l'allégation.

Transmission du rapport au conseil d'administration

41. Lorsque les deux administrateurs responsables de l'application du code en viennent à la conclusion que l'administrateur a enfreint la loi ou le présent code ou qu'il a fait preuve d'une inconduite de nature similaire, ils transmettent au conseil d'administration un rapport contenant un sommaire de l'enquête et une recommandation de sanction. Ce rapport est confidentiel et peut être transmis sur demande à la personne concernée.

Décision

42. Le conseil d'administration se réunit à huis clos pour décider de la sanction à imposer à l'administrateur visé. Ce dernier ne peut participer aux délibérations ou à la décision mais il peut, à sa demande, se faire entendre avant que la décision ne soit prise.

Sanctions

43. Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont le rappel à l'ordre, la réprimande, la suspension, la destitution d'un officier ou le recours en déchéance de charge d'un administrateur. L'administrateur visé est informé, par écrit, de la sanction qui lui est imposée.

Engagements

44. Dans les 60 jours de l'adoption du présent code par le conseil d'administration, chaque administrateur doit produire l'engagement contenu à l'annexe A du présent Code.

Chaque nouvel administrateur doit faire de même dans les 60 jours de son entrée en fonction.

De plus, tout administrateur responsable de l'application du code doit produire, dans les 60 jours de sa nomination au conseil d'administration, l'engagement contenu à l'annexe C du présent code.

Les administrateurs visés aux articles 19 et 21 doivent compléter la « DÉCLARATION DES INTÉRÊTS » à l'annexe B sur une base annuelle en même temps que de renouveler « L'ENGAGEMENT PERSONNEL » à l'annexe A.

- N.B. Le masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte et il désigne aussi bien le féminin.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

ANNEXE A -ENGAGEMENT PERSONNEL

J'ai pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration du Pavillon du Parc et je m'engage à m'y conformer.

Signature Date

Témoin Date

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

ANNEXE B - DÉCLARATION DES INTÉRÊTS

DÉCLARATION DES INTÉRÊTS d'un administrateur autre que le Directeur général

Je soussigné, _____, administrateur du Pavillon du Parc déclare les intérêts suivants :

1. Je détiens des intérêts pécuniaires dans les personnes morales, sociétés ou entreprises commerciales identifiées ci-après et qui font affaires avec le Pavillon du Parc ou qui sont susceptibles d'en faire.

(nommer les personnes morales, sociétés ou entreprises concernées)

2. J'agis à titre d'administrateur d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but lucratif ou non, identifié ci-après et qui est partie à un contrat avec le Pavillon du Parc ou qui est susceptible de le devenir.

(nommer les personnes morales, sociétés, entreprises ou organismes concernés)

3. J'occupe l'(les) emploi(s) suivant(s) :

(emploi) (employeur)

(préciser l'emploi et nommer l'employeur)

EN FOI DE QUOI J'AI SIGNÉ À _____ LE _____

Écrire le nom du membre

(Témoin, autre administrateur)

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

ANNEXE B - DÉCLARATION DES INTÉRÊTS

DÉCLARATION DES INTÉRÊTS du Directeur général

Je, _____, directeur général du Pavillon du Parc déclare les intérêts suivants :

1. Je détiens des intérêts pécuniaires dans une personne morale, une société ou une entreprise qui est partie à un contrat de services professionnels avec un autre établissement régi par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

(nommer les personnes morales, sociétés ou entreprises ainsi que les établissements concernés)

2. Je détiens des intérêts pécuniaires dans une personne morale, une société ou une entreprise qui est susceptible de conclure un contrat avec un autre organisme régi par la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

(nommer les personnes morales, sociétés, entreprises ou organismes concernés)

3. J'agis à titre d'administrateur d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but lucratif ou non.

(nommer les personnes morales, sociétés, entreprises ou organismes concernés)

4. J'occupe un autre emploi auprès d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but lucratif ou non :

(emploi) (employeur)

(préciser l'emploi et nommer l'employeur)

EN FOI DE QUOI J'AI SIGNÉ À _____, LE _____

(Signature)

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

ANNEXE C -AFFIRMATION DE L'ADMINISTRATEUR RESPONSABLE DE L'APPLICATION DU CODE

AFFIRMATION D'OFFICE ET DE DISCRÉTION DU RESPONSABLE

Je, soussigné, _____, administrateur responsable de l'application du code d'éthique et de déontologie, déclare avoir pris connaissance du code applicable aux administrateurs adopté par le conseil d'administration le _____, en comprendre le sens et la portée, et me déclare lié par chacune de ses dispositions tout comme s'il s'agissait d'un engagement contractuel de ma part envers l'établissement administré.

Dans cet esprit, je, _____, affirme solennellement de remplir fidèlement, impartialement, honnêtement et en toute indépendance, au meilleur de ma capacité et de mes connaissances, tous les devoirs de ma fonction et d'en exercer de même tous les pouvoirs.

De plus, j'affirme solennellement que je n'accepterai aucune somme d'argent ou considération quelconque, pour ce que j'aurai accompli ou accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, autre que le remboursement de mes dépenses alloué conformément à la loi et que je ne révélerai et ne laisserai connaître, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement ni document de nature confidentielle dont j'aurai connaissance, dans l'exercice de ma fonction.

EN FOI DE QUOI J'AI SIGNÉ À _____, LE _____.

(Signature)



Rapport de l'auditeur

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres du conseil d'administration du
Pavillon du Parc

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers du Pavillon du Parc inclus dans la section auditée du rapport financier annuel, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014 et les états des résultats, des surplus cumulés, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives. Le présent rapport sur les états financiers ne couvre pas les unités de mesure et les heures travaillées et rémunérées présentées aux pages 330, 352, 650 et 660, puisqu'elles font l'objet d'un rapport d'audit distinct.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction,

de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit avec réserve.

Fondement de l'opinion avec réserve

Ainsi qu'exigé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, les contrats de location d'immeubles conclus entre l'établissement et la Société québécoise des infrastructures sont comptabilisés comme des contrats de location-exploitation, alors que selon la note d'orientation concernant la comptabilité NOSP-2 « Immobilisations corporelles louées », du *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*, il s'agit plutôt de contrats de location-acquisition. Cette situation nous conduit donc à exprimer une opinion d'audit modifiée sur les états financiers de l'exercice courant, comme nous l'avons fait pour les états financiers de l'exercice précédent. Les incidences de cette dérogation aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public sur les états financiers aux 31 mars 2014 et 2013 n'ont pas été déterminées.

Opinion avec réserve

À notre avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe de fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Pavillon du Parc au 31 mars 2014 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets, de ses gains et pertes de réévaluation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales ou législatives

Conformément à l'article 293 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (Québec) et à l'annexe I du Règlement sur la gestion financière des établissements et des conseils régionaux, et sur la base des éléments probants obtenus lors de la réalisation de nos travaux d'audit sur les états financiers, à notre avis, dans tous les aspects significatifs, l'établissement s'est conformé :

- aux dispositions de la loi susmentionnée et aux règlements s'y rapportant, dans la mesure où en sont touchés ses revenus ou ses charges;
- aux explications et aux définitions se rapportant à la préparation du rapport financier annuel;
- aux définitions contenues dans le *Manuel de gestion financière* publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec en ce qui a trait à ses pratiques comptables.

Nom de l'établissement

Code

Page / Idn.

Pavillon du Parc

1278-8907

119-00 /

exercice terminé le 31 mars 2014

Gatineau

Le 11 juin 2014

Nom de l'associé responsable: Michel Malo, CPA auditeur, CA
(1)

Nom de l'auditeur: Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.

Adresse: 15 rue Gamelin, bureau 400
Gatineau, Québec J8Y 1V4

Téléphone: (819) 770 9833

Télécopieur: (819) 770 5398

Date: le 11 juin 2014

1 CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique no A105618

Nom de l'établissement

Code

Page / Idn.

Pavillon du Parc

1278-8907

120-00 /

exercice terminé le 31 mars 2014

ATTESTATION DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT RELATIVE AU RAPPORT DE L'AUDITEUR SUR LES ÉTATS FINANCIERS ET AUTRES
INFORMATIONS FINANCIÈRES

Par la présente, nous attestons que le rapport de l'auditeur indépendant relatif aux états financiers et autres informations financières, saisi à la page 119 du présent rapport financier et portant le timbre valideur inscrit ci-dessous, est conforme au rapport original.

Timbre valideur:

2014-06-12 09:36:12

Nous nous sommes assurés que ce timbre valideur figurant sur le rapport de l'auditeur relatif aux états financiers et autres informations financières, à la page 119 du présent rapport financier, est le même que celui figurant au pied de page de la présente attestation et portant notre signature.

Signature de l'auditeur indépendant:

Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.

Date:

12 juin 2014

Lieu:

Gatineau, Qc.



Rapport annuel 2013-2014

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits

Période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

Préparé par

Marlyne Briand
Commissaire locale aux plaintes et à qualité des services

BILAN DES DOSSIERS POUR L'ANNÉE 2012-2013

Au cours de l'année 2013-2014, 30 plaintes ont été déposées. Vous retrouvez dans les tableaux suivants un sommaire de ces plaintes, les motifs visés et les programmes concernés. Suivent, les mesures d'amélioration recommandées, le délai de traitement des plaintes, le bilan des autres dossiers ainsi que les activités de promotion des droits des usagers et du régime de traitement des plaintes réalisées au cours de l'année.

1. EXAMEN DES PLAINTES

1.1 Bilan des dossiers de plaintes

Nombre de plaintes	2013-2014	2012-2013
Nombre de plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	0	1
Nombre de plaintes reçues (1)	30	11
Nombre de plaintes rejetées	0	0
Nombre de plaintes conclues	25	12
Nombre de plaintes refusées ou abandonnées	5	0
Transmises au deuxième palier Protecteur du citoyen	0	0

(1) Toutes les plaintes ont été déposées par un représentant de l'utilisateur.

1.2 Bilan des dossiers de plaintes reçues selon les objets *

Plaintes	Nombre de plaintes 2013 – 2014	Nombre de plaintes 2012 - 2013
Accessibilité	6	8
Soins et services dispensés	23	11
Relations interpersonnelles	8	8
Organisation du milieu et des ressources matérielles	15	0
Aspect financier	16	1
Droits particuliers	30	2
Autres objets de demandes	0	0

* A noter qu'une plainte peut viser plus d'un objet

1.3 Bilan des dossiers de plaintes reçues selon le programme / service *

Programme / Service	Nombre de plaintes 2013-2014	Nombre de plaintes 2012-2013
Services résidentiels / hébergement / enfant	0	2
Services résidentiels / hébergement / adulte	26	6
Soutien à la personne / enfant	3	2
Soutien à la personne / adulte	0	2
Services cliniques régionalisés / enfant	0	1
Services cliniques régionalisés / adulte	0	0
Programme socioprofessionnel	1	0

* À noter qu'une plainte peut viser plus d'un programme

1.4 Délai de traitement

Délai d'examen	Nombre	Pourcentage (%)
De moins de 14 jours	8	26.67%
De 15 à 30 jours	3	10%
De 31 à 45 jours	18	60%
De 46 jours et plus	1	3.33%

1.5 Mesures d'amélioration

Recommandations suite à l'analyse des plaintes :

Dix-sept (17) plaintes ont fait l'objet de recommandations visant les services résidentiels pour la clientèle adulte.

Pour une plainte, les pistes d'amélioration touchaient :

1. La continuité de services dans les résidences à assistance continue (RAC);
2. La révision de la politique « Balises pour le fonctionnement dans les RAC »;
3. Le rappel auprès des employés des valeurs inscrites au code d'éthique de l'établissement.

Deux recommandations à la suite de l'analyse d'une autre plainte étaient :

1. D'élaborer une grille d'observation et de suivi à l'intention du personnel pour les usagers nouvellement diagnostiqués;
2. De clarifier les devoirs et responsabilités de l'établissement envers la clientèle hébergée de même que les droits et devoirs des représentants de l'utilisateur concernés par la plainte.

Enfin pour les quinze (15) plaintes ayant le même motif, les quatre (4) recommandations suivantes ont été soumises à l'établissement :

1. De convier les représentants des usagers hébergés dans une RAC à une rencontre en vue de l'intégration d'un nouvel usager et confirmer cette invitation par une note au dossier de l'utilisateur;
2. D'aviser les représentants des usagers lors de rendez-vous médicaux ou autres, et verser une note au dossier de l'utilisateur confirmant cet avis; de fournir à la demande des représentants le ou les noms des intervenants qui ont accompagné les usagers lors de soins d'urgence;
3. De convier les représentants des usagers à participer à l'élaboration et la révision des plans d'intervention, les plans de services individualisés si requis et l'outil d'évaluation multiclientèle et qu'une note confirmant cette invitation soit versée au dossier de l'utilisateur;
4. De clarifier les rôles et responsabilités de l'établissement envers la clientèle hébergée, ainsi que ceux des usagers hébergés ou de leur représentant et qu'il y ait un échange en présence des deux (2) parties afin d'établir une base solide à la collaboration et la participation.

Toutes ces recommandations ont été mises en place ou sont en cours d'actualisation.

Recommandations du Protecteur du citoyen :

À la suite de l'examen d'une plainte visant le Centre de santé et des services sociaux de Gatineau (CSSG), le Protecteur du citoyen a transmis ses conclusions qui comportaient une recommandation à l'endroit du Pavillon du Parc en tant qu'instance concernée par cette plainte. Le Protecteur du citoyen demandait à l'établissement de distinguer la documentation obligatoire de la documentation utile à l'analyse des demandes de services. Le travail a été fait en collaboration avec les partenaires des autres établissements et la liste des documents a été transmise au Protecteur du citoyen dans le délai prescrit.

De plus, le Protecteur du citoyen a déposé le 17 décembre dernier un rapport, suite à son intervention au Pavillon du Parc, au Centre régional de réadaptation La RessourSe et à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais. Le Protecteur du citoyen a pris la décision d'intervenir de sa propre initiative après avoir constaté, dans la région de l'Outaouais, des problèmes d'accès et de complémentarité des services pour les usagers qui présentent des problématiques multiples et complexes. Le Protecteur du citoyen a soumis trois recommandations au Pavillon du Parc. Ces recommandations visaient une concertation accrue entre les deux établissements régionaux afin d'assurer une continuité de services pour les usagers dont un diagnostic de déficience intellectuelle est établi et de définir une entente de partenariat précisant les modalités de collaboration.

Une entente de partenariat a effectivement été convenue et signée entre le Pavillon du Parc et le CRR La RessourSe au mois de mars 2014. De concert avec le CRR La RessourSe, l'établissement a donné suite à ces recommandations.

2 BILAN DES AUTRES DOSSIERS

	2013-2014	2012-2013
Demandes d'assistance	8	3
Demandes de consultation	0	1
Interventions	4	8

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a procédé dans quatre situations qui ont toutes été conclues en cours d'année. Ces interventions ont été faites, suite à un signalement de la part de représentants d'usagers ou d'un membre de la communauté. Elles portaient sur le droit à l'information, sur le contenu du plan d'intervention, sur le choix de la ressource d'hébergement et sur la qualité des services d'une ressource d'hébergement.

UNE SEULE RECOMMANDATION A ÉTÉ ADRESSÉE À L'ÉTABLISSEMENT SUITE À UNE INTERVENTION. LA RECOMMANDATION VISAIT LA PRIORISATION D'UNE DÉMARCHE À LA CURATELLE PUBLIQUE AFIN D'OUVRIRE UN DOSSIER DE PROTECTION POUR UN USAGER.

3. PROMOTION SUR LES DROITS DES USAGERS ET SUR LE RÉGIME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le cadre de son mandat de promotion des droits des usagers et sur le régime de traitement des plaintes, voici les activités réalisées par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'année 2013-2014 :

1. Participation à la démarche d'agrément de l'établissement.
2. Participation à la journée annuelle de formation du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais (RCUO).
3. Participation au mini colloque organisée par le Centre d'aide et d'assistance aux plaintes de l'Outaouais (CAAP Outaouais).
4. Participation à l'Assemblée générale annuelle du comité des usagers de l'établissement.
5. Présentation de son rapport annuel aux membres du comité des usagers de l'établissement.
6. En collaboration avec les représentants du comité des usagers, participation à la semaine de promotion des droits des usagers. Le thème de l'année 2013 était « le droit de participer aux décisions qui me concernent ». Un article sur les droits et responsabilités des usagers, et sur le travail d'équipe a paru dans le journal « L'impact » et « l'Entre-nous ». Des dépliants, des affiches et signets sur les droits des usagers ont été mis à la disposition des usagers et des employés dans tous les points de services.
7. Collaboration avec le RCUO à la préparation de leur journée de formation annuelle qui aura lieu le 22 mai 2014.

Outre les affiches et les dépliants dans les points de services, la population a accès aux coordonnées de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services sur le site web de l'établissement.

Avançons pas à pas vers une société plus inclusive!

