

# SANTÉ de Waterloo COURVILLE

*« Le cœur qui aime et les mains qui donnent »,  
parce que « We Care » depuis 1935*



## ***Rapport annuel de gestion*** ***2021-2022***

## Table des matières

1) LE MESSAGE AUX AUTORITÉS .....	3
2) LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS .....	4
3) LA PRÉSENTATION DE L'INSTALLATION ET DES FAITS SAILLANTS .....	5
4) LES ACTIVITÉS RELATIVES À LA GESTION DES RISQUES ET DE LA QUALITÉ .....	6
5) L'APPLICATION DE LA POLITIQUE PORTANT SUR LES SOINS DE FIN DE VIE .....	10
6) LES RESSOURCES HUMAINES .....	10
7) LES RESSOURCES FINANCIÈRES .....	12
8) L'ÉTAT DU SUIVI DES RÉSERVES, COMMENTAIRES ET OBSERVATIONS ÉMIS PAR L'AUDITEUR INDÉPENDANT .....	13
9) LA DIVULGATION DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES .....	14
10) CONCLUSION .....	14

## 1) Le message aux autorités

Le 3 août 2021, après plus de 30 ans de moratoire, Santé Courville de Waterloo est le premier CHSLD à ouvrir de nouveaux lits privés-conventionnés, passant de 24 lits à 66 lits privés conventionnés. Ce fut un travail de longue haleine et nous tenons à remercier le soutien de la communauté, des membres de l'équipe, des familles et des résidents qui ont contribué à ce succès. Cet agrandissement c'est fait à travers une année parsemée de défis à cause des mesures Covid et de la rareté de ressources humaines.

La pénurie de ressources humaines est alarmante. Il est de plus en plus difficile de trouver des infirmières et infirmières auxiliaires pour combler les besoins de soir et de nuit. Le bassin de préposés aux bénéficiaires semble disponible. Ce n'est pas le cas, car la vocation n'est pas toujours au rendez-vous et pour nous; c'est essentiel. Il faut aimer et vouloir contribuer au mieux-être des personnes âgées. Les professionnels sont également de plus en plus difficiles à trouver avec une expertise en gériatrie; une denrée rare.

L'année 2021-2022 marquera notre premier cas Covid, le 14 janvier 2022. Une gestion rigoureuse et la présence du gardien, ont permis d'isoler rapidement, d'être pro-actif et d'assurer la sécurité des résidents, des membres de l'équipe et des familles. Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars, nous avons eu 6 cas Covid chez nos résidents.

Nous désirons remercier tout particulièrement notre directrice des soins, Mme Johanne Fontaine, qui de toutes heures assura vigilance, support, mise en place des mesures et réconfort auprès des membres de l'équipe, des résidents et des familles. Mme Fontaine est une véritable inspiration et nous la remercions chaleureusement. Mme Fontaine, vous êtes une véritable ambassadrice du « **We Care** ».

Les incitatifs à travailler à temps complet, les mesures lourdes à respecter pour le bien-être des résidents et les heures accumulées ont eu pour conséquence un absentéisme beaucoup plus important que les années précédentes. Malgré cela, les équipes aux soins, souvent touchées par l'absence de leurs collègues, ont su s'ajuster et travailler en étroite collaboration afin d'offrir des soins et des services personnalisés aux résidents, malgré tous les défis en place.

Un grand BRAVO à tous les membres de l'équipe de Santé Courville, de tous les départements, pour votre professionnalisme, votre sens du devoir et votre esprit du « **We Care** ». La contribution de chacun des membres de l'équipe fait toute la différence, car il est tellement important de savoir que l'on peut compter les uns sur les autres. De plus, plusieurs employés se sont démarqués en étant extraordinaires par leur présence au travail malgré la fatigue, le temps supplémentaire, accepter de changer leur horaire à la dernière minute, revenir au travail après leur quart et supporter l'équipe en travaillant sur des postes autres que le leur, pour assurer que les résidents soient bien. Nous avons une longue liste de personnes à remercier et pour n'en nommer quelques-unes; Sonia Arès, Jessica Bard Fontaine, Nathalie Chagnon, Amanda Goyette, Gabrièle Héту, Carole Leblanc, Madeline Morrisson, Monte Carla Polido, Nathalie Turmel et Tina Woodard. Un GROS Merci et à aussi à ceux que nous aurions pu oublier.

Du côté de nos partenaires, l'amélioration notable des communications en provenance directement du MSSS vers les établissements privés conventionnés; a été très apprécié. Nous tenons également à souligner l'excellent travail et support de l'équipe de la santé publique, lors de suspicion et du dépistage.

L'approvisionnement en équipements de protection individuelle (EPI) s'est également grandement amélioré depuis le début de la pandémie et la collaboration du CIUSSS Estrie apprécié à cet égard.

Certaines des mesures ressources humaines ont continuées d'aider. La formation de nouveaux préposés; une excellente mesure. Le système c'est amélioré et nous avons pu bénéficier de nouvelles recrues fort appréciées. Les primes ont été une excellente source de motivation. Par contre, nous avons été très surpris que les primes soient versées même lorsque l'établissement était dans le vert. Nous pensons que dans le futur, les primes devraient être versées à l'établissement quand il est en jaune ou rouge. Et non offrir les primes aux établissements par palier d'alerte régionale.

Pour le personnel de bureau et les cadres, nous sommes surpris qu'aucune prime ou reconnaissance, à part les heures supplémentaires rémunérées. Nous désirons souligner leur contribution extraordinaire de support aux équipes des soins et des services auxiliaires, tout en assurant l'application des normes et la circulation de l'information auprès des résidents, de leur famille et des autres membres de l'équipe. Nous tenons aussi à souligner la souplesse, l'implication et l'incroyable capacité de résolution de problèmes auxquels ont eu à faire face l'équipe des horaires. Un GRAND merci à tous!

Les mots de reconnaissance des familles furent aussi un élément d'encouragement important. Nous les remercions chaleureusement. Nous sympathisons aussi avec tous les membres de familles, qui n'étant pas identifiés comme proche aidant, n'ont pu voir leur parent durant de longue période. A cet effet, nous espérons que nous aurons appris qu'il est vital pour les résidents de maintenir des liens sociaux affectifs continus avec les membres de leurs familles et que dans le futur, nous trouverons collectivement des moyens pour y arriver.

Nos derniers remerciements iront aux bénévoles et au Comité des résidents. Merci d'être restés présents en supportant le respect des normes et les équipes et d'avoir répondu à l'appel quand nous étions dans en jaune.

Kenneth Courville  
Président de Santé Courville

## **2) La déclaration de fiabilité des données et des contrôles afférents**

À titre de directrice générale, je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables, répondent aux normes comptables canadiennes et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

*Annexe 1*

### **3) La présentation de l'installation et des faits saillants**

Santé Courville de Waterloo était un CHSLD de 24 lits privés conventionnés et de 31 lits privés non conventionnés. Depuis le 3 août 2021, Santé Courville est dorénavant un CHSLD de 66 lits privés-conventionnés, dont les soins et les services sont offerts dans l'esprit du « **We Care** », philosophie de la famille Courville. Cette philosophie place le résident au centre de toutes les préoccupations, afin de leur assurer respect et qualité, dans un véritable milieu de vie sécuritaire.

#### **La mission**

Offrir des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance ainsi que des services de soins infirmiers, pharmaceutiques, médicaux et de réadaptation aux adultes qui, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle et/ou psychosociale, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel, malgré le support de leur entourage.

Offrir un environnement humain, qui est le prolongement du milieu de vie naturel et social des résidents et dans lequel l'accent est mis à conserver aux résidents une qualité de vie optimale en assurant la promotion et le maintien de la santé résiduelle pour leur plus grand bien-être.

#### **Le mandat**

Le mandat de Santé Courville de Waterloo, pour répondre aux besoins populationnels, est d'accueillir la clientèle désignée par le système régional d'admission en s'assurant de répondre à leurs besoins en collaboration avec le CIUSSS de l'Estrie.

Cette clientèle est principalement formée de résidents ayant des troubles cognitifs (tout particulièrement la maladie d'Alzheimer), des troubles physiques sévères et des soins palliatifs.

#### **L'organigramme**

Pour répondre aux besoins en soins et services des résidents, ainsi qu'assurer une gestion efficace et transparente, notre organisation a adopté l'organigramme présenté à l'*annexe 2*.

#### **Le conseil d'administration**

Santé Courville est un établissement privé conventionné, dont le conseil d'administration est composé du président, monsieur Kenneth Courville.

Chaque année, la direction générale organise une rencontre à laquelle sont invités les résidents, les membres de familles et les employés. Durant la rencontre sont adressés : les bons coups de l'année passée, les projets à venir et les nouvelles d'ordre générale émanant du MSSS ou de toutes instances ou partenaires avec lesquels nous travaillons. En 2021 nous n'avons pu la tenir, étant donné les restrictions sanitaires. Nous avons bien hâte de nous reprendre cette année.

Durant l'année, aucun événement relié au code d'éthique et de déontologie, ne fut traité et le code d'éthique et de déontologie des administrateurs se trouve à l'*annexe 3*.

### **Les comités prévus à la LSSS**

#### **Le Comité des usagers**

Le Comité des usagers est nommé comité des résidents à l'interne. Il a dû relever le défi de la distanciation. La direction générale est restée en contact par le biais de la présidente, Mme Ginette Bergeron.

#### **Le Comité de gestion des risques et de vigilance**

Les membres du comité ne se sont pas rencontrés. La mise en place d'une équipe d'intervention pour l'application des mesures du Covid a pris la relève. Les comités de Gestion des risques et de Vigilance seront de retour en 2022.

Les AH-223 ont été analysés par la direction des soins et leurs recommandations mises en place.

La prévention et le contrôle des infections nosocomiales ont fait l'objet d'audits réguliers. A titre d'exemple : le lavage des mains, le port du masque, des lunettes et les mesures d'hygiène et salubrité pour la désinfection des surfaces. Les recommandations de la Santé publique et de l'équipe régionale de prévention des infections ont été mises en place.

### **Les faits saillants**

Créer un véritable milieu de vie sécuritaire pour les résidents; tout un défi en temps de pandémie.

Les mesures d'isolement et de prévention, souvent contraire à nos usages et coutumes ont impactées plusieurs résidents, membres de familles et membres de l'équipe habitués à accueillir nos visiteurs 24h sur 24h, 7 jours par semaine. Cette absence a créé un vide auquel les membres de l'équipe ont pallié du mieux possible autant en présence réelle, qu'en support virtuel. L'équipe des loisirs s'est ajustée pour maintenir des activités accessibles et favorise le maintien des liens entre les résidents et leur famille. De plus, la présence auprès des résidents fut augmentée par l'apport des postes de préposées à temps complet, qui ont permis la création de ce que nous avons nommé; les postes PAB plus, dont l'une des principales fonctions est d'être à l'accompagnement social et récréatif des résidents.

Un autre élément très important; créer un endroit où il fait bon travailler en sécurité pour les membres de l'équipe. Le Comité d'amélioration continue, c'est assuré de répondre aux besoins des employés pour une organisation du travail axée sur la qualité des soins et des services aux résidents. Les membres du comité ont été sollicités et se sont rencontrés pour adresser plusieurs des défis rencontrés. Nous les remercions de leur précieuse collaboration.

### **4) Les activités relatives à la gestion des risques et de la qualité**

#### **La qualité par l'amélioration continue à Santé Courville**

La pierre angulaire est la présence au quotidien de l'équipe de gestion. Malgré l'avènement du télétravail, le personnel de bureau et d'encadrement est resté très présent et disponible. Des rencontres

rapides pour discuter et régler les situations problématiques étaient faites par la direction dès que les situations se présentaient. Les demandes et suggestions des résidents, membres de famille et des employés sont au cœur des changements apportés au quotidien pour améliorer la qualité de vie des résidents et l'environnement de travail des employés.

Au chapitre des communications en temps de Covid, afin de s'assurer de garder tout le monde informé le plus rapidement possible, nous avons maintenu le Bulletin Santé Courville destiné aux employés, aux résidents et membres de famille.

Les changements constants dus aux normes à mettre en place selon les paliers d'alerte et les directives de nos partenaires du réseau, ont été un exercice d'adaptation continue pour les membres de l'équipe. Cette gestion de l'organisation des soins et services fut une gymnastique de tous les instants.

Nous désirons remercier chaleureusement tous les membres de l'équipe, particulièrement ceux aux soins. Le port constant des EPI, dont le N95, les mesures selon la couleur des zones, souvent implantées dans des conditions très rapides ont demandé beaucoup aux équipes qui ont relevé le défi avec cœur pour le bien-être des résidents. Également, un gros merci à l'équipe des horaires qui s'est assuré de supporter les équipes plancher en ayant des équipes complètes. Un beau travail de collaboration et d'entraide.

A cet égard, le support et la compréhension des résidents et des familles est à souligner. Grâce à leur précieuse collaboration, nous avons pu tenir le cap.

### **L'Agrément**

Santé Courville est agréé par le Conseil Québécois d'agrément. L'équipe, les résidents, les membres de familles ainsi que nos partenaires et bénévoles seront mis largement à contribution cette année pour finaliser la préparation de la visite d'agrément prévue pour le printemps 2023 avec Agrément Canada.

### **La sécurité**

La sécurité est une préoccupation constante à Santé Courville et est l'affaire de tous. A cet égard, nous désirons profiter de l'occasion pour remercier Mme Lyne Arbour, pour le travail exceptionnel qu'elle fait afin d'assurer la mise à jour des normes de sécurité, la formation du personnel et le maintien des liens étroits avec nos partenaires municipaux, dont le service des incendies.

Étant donné la situation du Covid-19, nous avons mis en place un agent de sécurité à l'entrée. Cette mesure c'est avéré très efficace, autant pour l'accueil des proches aidants que le respect des mesures de sécurité et le port des EPI.

Des zones rouges, développées par les soins et l'équipe des installations, équipées pour être totalement autonomes ont été dressées pour accueillir aux besoins un ou des résidents ayant contractés le Covid. Nous n'avons pas eu besoin de les utiliser.

Nous désirons souligner l'excellente collaboration du personnel pour le port des EPI, le suivi des mesures pour la prévention des infections, le respect des normes de sécurité et le respect des nouvelles mesures d'hygiène et salubrité mise en place pour le Covid.

Nous désirons aussi souligner la présence de bénévoles qui sont venus faire du lavage et agir à titre d'agent de sécurité lors la zone jaune. Grâce à leur support, nous avons pu assurer la sécurité de tous et le bien-être des résidents. Un GROS merci!

### **La sécurité et la qualité des soins et des services**

La déclaration et la divulgation des incidents et accidents, sont des éléments importants au maintien des communications transparentes auprès des familles et du ministère. Excellente participation des employés à la rédaction des déclarations d'incidents/d'accidents (AH-223). Suivi serré exercé par la direction et discuté lors des rencontres soins. Les points touchant les équipes ou les individus ont été adressés directement auprès d'eux à titre de prévention et de formation continue.

L'équipe de direction prône une culture de transparence et de support. Les incidents et les accidents sont des opportunités d'amélioration. Le résultat des enquêtes permet de cerner les actions à mettre en place pour le bien-être et la sécurité des résidents.

Excellente participation des employés à la rédaction des déclarations d'incidents/d'accidents (AH-223). Suivi serré exercé par la direction et discuté lors des rencontres soins. Les points touchant les équipes ou les individus ont été adressés directement auprès d'eux à titre de prévention et de formation continue.

Voici quelques-unes des actions menées pour la promotion de cette culture:

- Lors des rencontres d'équipes; partage des apprentissages, support d'équipe et reconnaissance de la culture de transparence
- Lors d'un événement; questionnement à savoir si le rapport rempli et si la famille avisée
- Attribution des codes personnalisés pour l'accès au SISSS. Code pour le personnel d'agence
- Case attribuée pour le AH-223 au rapport interservices
- Suite à l'analyse des AH-223 (analyse sommaire) retour vers le personnel impliqué
- Mise en place de plans d'actions associés en collaboration avec les professionnels et les différents secteurs d'activités de l'installation
- Les événements sentinelles sont discutés aux rencontres de gestion des soins



**La nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité A et B)**

Principaux types d'incidents	Nombre	% par rapport à l'ensemble des incidents	% par rapport à l'ensemble des événements
1) Rx non ensaché	10	38%	2.3%
2) Erreur dans la retranscription au FADM	6	23%	1.4%
3) Non cessé par la pharmacie au profil Rx	6	23%	1.4%

**La nature des trois principaux types d'incidents (indices de gravité C à I)**

Principaux types d'accidents (3)	Nombre	% par rapport à l'ensemble des accidents	% par rapport à l'ensemble des événements
1) Omission de RX	87	21.8%	20.4%
2) Chutes			
3) Erreurs de médication	177	44.3%	41,5%
	77	19.3%	18%

**Les mesures mises en place par l'installation**

- Aucune recommandation du Coroner ou du Protecteur du citoyen
- Le rapport du commissaire aux plaintes et à la qualité au moment d'écrire le rapport annuel de gestion n'était pas encore disponible. Il sera déposé sur le site de Santé Courville dès réception. Aucune recommandation formulée pour l'installation de Waterloo
- Aucune recommandation d'un ordre professionnel, suite à une enquête administrative ou à une inspection.
- Il n'y a eu aucune mise sous garde dans notre établissement.
- Le principal constat tiré de l'évaluation annuelle de l'application des mesures de contrôle des résidents : les moyens alternatifs fonctionnent et le suivi de la direction des soins est essentiel à son maintien

## 5) L'application de la politique portant sur les soins de fin de vie

Santé Courville a une politique de soins en fin de vie. La fin de vie est une réalité que nous vivons régulièrement. Les deux dernières années ont été souvent difficiles dans le contexte des contraintes et limitations de visite. Nous espérons que les prochains mois permettront aux résidents et membres de familles, de vivre ce moment de façon plus naturelle.

Activités	Informations demandées	1er avril 2021 au 31 mars 2022	Motifs
Soins palliatifs et de fin de vie	Nombre de personnes en fin de vie ayant reçu des soins palliatifs	32	N/A
Sédation palliative continue	Nombre de sédations palliatives continues administrées	0	N/A
Aide médicale à mourir	Nombre de demande d'aide médicale à mourir formulées	1	N/A
	Nombre d'aides médicales à mourir administrées	1	N/A
	Nombre d'aides médicales à mourir non administrées et les motifs	0	N/A

## 6) Les ressources humaines

Une préoccupation de tous les moments. Trouver du personnel qualifié qui a à cœur le bien-être et la sécurité des résidents afin d'offrir les soins et services auxquels ils sont en droit de s'attendre; est un défi important, qui s'accroît avec la pénurie de personnel dans l'ensemble des secteurs d'activités.

Nous tenons à souligner le travail exceptionnel de l'équipe des ressources humaines guidée par M. Frédéric Berthiaume, chef de service - ressources humaines et services auxiliaires, qui a développé des outils, entre autres vidéo, pour supporter le recrutement, l'orientation et l'accueil des employés. Il a aussi été une inspiration pour la reconnaissance de la contribution des membres de l'équipe en travaillant en étroite collaboration avec Mme Sophie Rozon chef des services administratifs, qui en plus de ses responsabilités, a été sur le plancher supporter les équipes aux soins. Mme Rozon et M. Berthiaume; nous vous remercions d'être de véritables ambassadeurs du « **We Care** ».

L'équipe de Santé Courville est composée de membres du personnel aux soins, services auxiliaires et administratifs. A cette équipe se joint les services de professionnels de la santé. Tous travaillent

ensemble en étroite collaboration afin d'assurer des soins et des services de qualité, donnés dans la philosophie du « **We Care** », où le résident est situé au centre de nos préoccupations et décisions.

Le principal critère de sélection pour adhérer à notre équipe; aimer les personnes âgées et vouloir faire une différence dans leur quotidien. Car que nous soyons aux soins, aux services auxiliaires ou à l'administration, dès que nous avons à intervenir auprès des résidents ou des membres de familles, nous avons à cœur leur bien-être et leur sécurité au quotidien.

Le tableau des effectifs tel que demandé à l'annexe 1 de la circulaire 2012-012, est présenté à l'annexe 5.

7) Les ressources financières*Répartition des charges brutes par programmes*

Programmes	Exercice précédent		Exercice courant	
	Dépenses	%	Dépenses	%
Programmes-services				
Santé publique				
Services généraux – activités cliniques et d’aide				
Soutien à l’autonomie des personnes âgées	1 810 354	62,0%	4 612 662	56,0%
Déficiences physique				
Déficiences intellectuelle et TSA				
Jeunes en difficulté				
Dépendances				
Santé mentale				
Santé Physique	743	0,0%	3 261	0,0%
Programmes-soutien				
Administration	346 079	11,9%	796 428	9,7%
Soutien aux services	266 354	9,1%	1 071 520	13,0%
Gestion des bâtiments et des équipements	495 988	17,0%	1 756 478	21,3%
<b>Total</b>	<b>2 919 518</b>		<b>8 240 349</b>	

Pour les informations détaillées, le lecteur peut consulter les états financiers inclus dans le rapport financier annuel AS-471, disponible sur le site de Santé Courville.

L'équilibre budgétaire a été atteint

**Les contrats de services**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et les 31 mars 2022, il n’y a eu 2 contrats comportant une dépense de 25 000\$ et plus.

*Tableau : Contrats de services, comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022*

	<b>Nom</b>	<b>Valeur</b>
Contrats de services avec une personne physique <sup>1</sup>	0	0
Contrats de services avec un contractant	Progiciels Santé	67 417\$
Contrats de services avec un contractant	Groupe Santé Cardinal	147 393\$
Total des contrats de services	2	147 393\$

**8) L'état du suivi des réserves, commentaires et observations émis par l'auditeur indépendant**

Aucun commentaire ou observation n’a été inscrit à la p.140 de l’AS-71 par l’auditeur indépendant.

## 9) La divulgation des actes répréhensibles

Il n'y a eu aucun acte répréhensible divulgué dans l'établissement.

## 10) Conclusion

Nous désirons profiter de ce rapport, pour publiquement adresser nos remerciements et félicitations à toute l'équipe pour ses choix judicieux et son souci du « **We Care** » qui guide chacune de leurs actions, afin d'assurer que Santé Courville soit un véritable milieu de vie où il fasse bon vivre pour les résidents et un environnement de travail sécuritaire et agréable, où il fasse bon travailler malgré la pandémie.

Nous désirons également remercier tous les membres de familles pour leur confiance et tous les gages de reconnaissance qu'ils offrent aux membres de l'équipe; les mercis au quotidien, les belles lettres de remerciement et tous les cadeaux reçus qui sont tirés auprès des employés, qui ne peuvent les recevoir de façon personnelle, afin de ne pas se retrouver en conflit d'intérêt.

Nos derniers remerciements vont aux membres du comité des résidents et à tous nos bénévoles, qui de par leur précieuse implication, contribuent à l'amélioration continue des soins et services aux résidents, tout en leur apportant un bien-être supplémentaire. Un GROS Merci!



Christine Durocher  
Directrice générale

Date: 2022-06-30

## Annexe 1

### DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion (ou d'activités) relèvent de ma responsabilité.

Tout au long de l'exercice, des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables ont été maintenus de manière à assurer la réalisation des objectifs à l'entente de gestion et d'imputabilité conclue avec le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion de l'exercice 2021-2022 de Santé Courville de Waterloo.

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

Je déclare donc qu'à ma connaissance les données contenues dans ce rapport annuel de gestion (ou rapport annuel d'activités) ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.



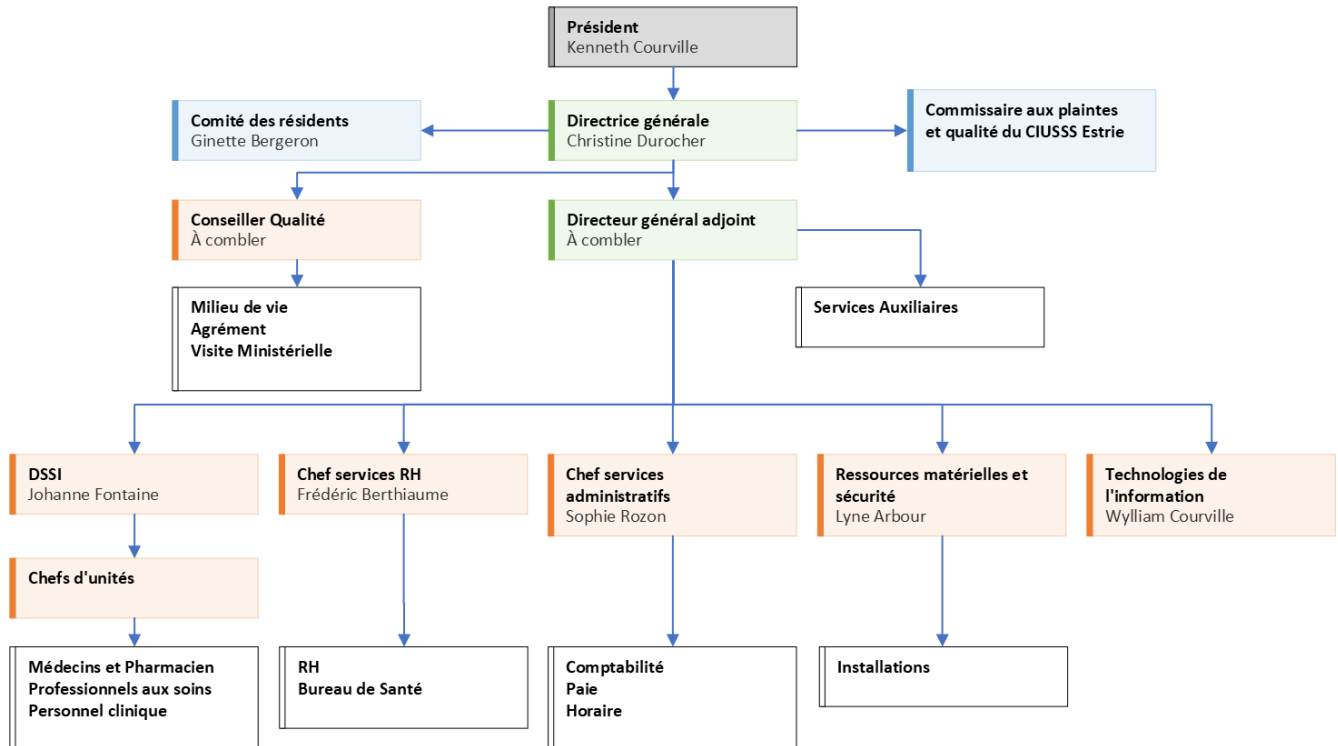
Christine Durocher  
Directrice générale

Date: 2022-06-30

## Annexe 2

### Organigramme Santé Courville de Waterloo 2021-22

#### Organigramme Santé Courville de Waterloo 2021-2022





*Annexe 3*

**Le CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE**  
du Conseil d'Administration du Santé Courville

L'administrateur respecte son contrat avec le MSSS suivant les usages, l'équité et la loi.

L'administrateur agit avec prudence et diligence dans l'accomplissement de son mandat (Contrat).

L'administrateur agit avec loyauté et honnêteté et s'engage à déclarer par écrit tout intérêt susceptible de le placer en situation de conflit d'intérêts.

L'administrateur agit dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.

L'administrateur ne confond pas les biens de sa corporation avec ses biens personnels.

L'administrateur respecte les normes établies en termes de rémunération contenues au décret sur les conditions de travail des directeurs généraux.

L'administrateur ou les membres de sa famille n'acceptent aucun don ou legs d'un usager alors qu'il reçoit des services dans son centre.

L'administrateur gère les particularités de son contrat dans les limites prévues aux différentes composantes.

L'administrateur qui vend son établissement ou qui cesse d'être actionnaire garantit le droit de propriété et la qualité.

L'administrateur garde confidentiel tout renseignement de nature commerciale ou de nature à impliquer les usagers, obtenu dans le cadre de son mandat.

Un administrateur est nommé responsable de l'application du présent code d'éthique. Il lui incombe de rédiger le rapport qui doit faire état annuellement des manquements au code et de s'assurer de l'intégrer au rapport annuel de l'établissement.

L'administrateur responsable s'assure de l'accessibilité au public du présent code.

Advenant une plainte dénonçant un manquement au code d'éthique, l'administrateur responsable réunit un groupe externe formé de quatre personnes, dont deux membres du conseil d'administration de l'AEPC et deux membres choisis parmi les propriétaires ou actionnaires d'établissements privés conventionnés.

L'administrateur qui reçoit un avantage comme suite à un manquement à ce code d'éthique est redevable envers l'État de la valeur de l'avantage reçu.

*Annexe 4*

Rapport Annuel du Commissaire aux plaintes et à la qualité du CIUSSS Estrie  
Non disponible au moment du dépôt du présent rapport

*Annexe 5**Tableau : Répartition de l'effectif en 2021-22 par catégorie de personnel*

	Nombre d'emploi Au 31 mars 2022	Nombre d'ETC En 2021-2022
1 - Personnel en soins infirmiers et cardio-respiratoires	15	12.75
2 - Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	60	57.5
3 -Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	4	3
4 -Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	0	0
5 -Personnel non visé par la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales *	9	6
6 - Personnel d'encadrement	4	3
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>82.25</b>