



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

1 avril 2024 au 31 mars 2025

MANOIR SOLEIL, plus de 40 années d'humanité avec soins de qualité !

MANOIR SOLEIL (région 16)
125, rue Daigneault, Chambly (Québec) J3L 1G7
Permis CHSLD privé conventionné : 2426-6926
Téléphone: (450) 658-4441
www.manoirsoleil.com / info@manoirsoleil.com



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025 MANOIR SOLEIL



TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE FIABILITÉ	Page 3
MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	Page 4
RAPPORT DE LA DIRECTION	Page 5
PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	Page 6
MANOIR SOLEIL, CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ.....	Page 6
Notre mission	Page 6
Notre vision.....	Page 7
Nos valeurs.....	Page 7
Notre clientèle.....	Page 8
LA GOUVERNANCE.....	Page 8
Le conseil d'administration	Page 8
Les responsabilités et les réalisations du conseil d'administration	Page 8
Les membres du comité de direction.....	Page 9
Les comités	Page 9
La structure administrative.....	Page 10
PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025.....	Page 11
COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES.....	Page 12
LES RÉSULTATS – BILAN ANNUEL 2024-2025	Page 12
CONCLUSION.....	Page 13
L'ORGANIGRAMME au 31 mars 2025.....	Annexe 1

DÉCLARATION DE FIABILITÉ

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans ce rapport ainsi que des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion de l'exercice 2024-2025 de Manoir Soleil :

- décrivent fidèlement la vision, la mission, les valeurs, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de MANOIR SOLEIL INC.
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et vérifiables et qu'il en va de même pour les contrôles afférents aux données présentées. Ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2025.

Christine Grégoire

Christine Grégoire
Directrice générale
Copropriétaire Manoir Soleil

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

*C'est avec fierté et enthousiasme que nous vous présentons le rapport annuel de gestion 2024-2025 de **MANOIR SOLEIL INC.**, désormais reconnu comme **CHSLD Privé Conventionné** depuis le 1er octobre 2024. Ce rapport reflète les principales réalisations de l'année, les faits saillants, les activités marquantes, ainsi que les résultats concrets atteints grâce à l'engagement de toute notre équipe. Il offre également un aperçu de notre organisation, de notre clientèle et de notre vision pour l'avenir. L'année 2024 a été marquée par des avancées significatives, tant sur le plan administratif, clinique et communautaire. **Tel que mentionné, le 1er octobre 2024 a marqué une étape importante dans l'histoire du Manoir Soleil : l'établissement a officiellement obtenu le statut de CHSLD privé conventionné.***

Cette reconnaissance s'inscrit dans le cadre d'un contrat de partenariat à long terme signé entre les propriétaires du Manoir Soleil et le ministère de la santé et des services sociaux / Santé Québec. Ce partenariat témoigne de l'engagement de toute l'équipe du Manoir Soleil à offrir des soins sécuritaires, de qualité et centrés sur la personne, tout en respectant les normes et les exigences du réseau public de santé.

Dans un contexte en constante évolution, nous avons su faire preuve d'adaptabilité, d'innovation et de solidarité. Le déploiement de plusieurs logiciels technologiques illustre notre volonté d'améliorer la sécurité des soins et de renforcer l'encadrement clinique et administrative toujours dans une approche centrée sur la personne.

Notre implication dans les travaux provinciaux, l'accueil de stagiaires, les projets intergénérationnels et notre présence active au sein de l'AELDPQ témoignent de notre ouverture et de notre engagement envers le réseau de la santé et des services sociaux. À ce titre, notre directrice générale siège au comité d'harmonisation des CHSLD privés, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Depuis 32 ans, notre concept unique de la garderie Aux P'tits Rayons, située directement sur place, tisse de véritables liens, fait naître des sourires et apporte un rayon de bonheur quotidien à nos résidents.

*Nous tenons à souligner l'excellence, le professionnalisme et le dévouement de nos équipes. Chaque geste posé, chaque initiative entreprise reflète notre mission : **offrir un milieu de vie humain, respectueux et digne pour nos aînés.***

Nous abordons l'avenir avec confiance, portés par une vision claire, des valeurs solides et une équipe engagée. Au nom du conseil d'administration, nous remercions chaleureusement nos résidents, nos employés, les familles, les proches aidants, le médecin, les pharmaciens, nos bénévoles et partenaires communautaires pour leur contribution essentielle à notre mission.

Merci à cette équipe de cœur, qui fait du Manoir Soleil un lieu de vie empreint d'humanité et de qualité.

Christine Grégoire

Christine Grégoire
Directrice générale
Copropriétaire Manoir Soleil

Nancy Gaudet

Nancy Gaudet
Présidente
Copropriétaire Manoir Soleil

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de **MANOIR SOLEIL INC.** ont été audités avec rigueur par la firme comptable **Girard et Associés CPA Inc.**, dûment mandatée et titulaire du permis de comptabilité publique no. A123133.

Le **conseil d'administration** veille attentivement à ce que la direction s'acquitte de ses responsabilités en matière d'information financière. Il a examiné et approuvé les états financiers, confirmant ainsi la conformité aux normes comptables en vigueur.

Afin de garantir l'intégrité de ses opérations, la direction maintient un **système de contrôles internes** jugé essentiel. Ce système assure, de manière raisonnable, que les biens sont protégés, que les opérations sont enregistrées de façon appropriée et en temps opportun, qu'elles sont autorisées conformément aux politiques internes, et qu'elles permettent la production d'états financiers fiables.

MANOIR SOLEIL reconnaît pleinement sa responsabilité de gérer ses activités dans le respect des **lois et règlements** qui encadrent son fonctionnement. Cette rigueur témoigne de notre engagement envers la transparence, la bonne gouvernance et la confiance de nos partenaires, résidents et familles.

Christine Grégoire

Christine Grégoire
Directrice générale
Copropriétaire

1. INTRODUCTION

En 2024, **Manoir Soleil** a poursuivi avec conviction plusieurs initiatives clés visant à renforcer l'amélioration continue des soins, à enrichir la qualité de vie des résidents et à favoriser une collaboration interdisciplinaire dynamique.

Ce rapport annuel présente les **principales activités et réalisations** qui ont marqué cette période, illustrant notre engagement à offrir un environnement bienveillant, sécuritaire et stimulant pour nos aînés, tout en mobilisant l'expertise et le dévouement de l'ensemble de notre personnel.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

MANOIR SOLEIL, CHSLD PRIVÉ CONVENTIONNÉ

Depuis plus de 40 ans, le Manoir Soleil offre un milieu de vie chaleureux et sécuritaire aux personnes ayant besoin d'hébergement, de soins d'assistance et de services de santé.

Depuis le 1er octobre 2024, l'établissement est reconnu comme CHSLD privé conventionné, poursuivant un haut niveau de qualité et d'accessibilité des soins.

Le Manoir Soleil est fier de détenir le sceau de distinction d'Agrément Canada avec mention, témoignant de son engagement envers l'excellence et l'amélioration continue. Il est également le premier CHSLD au Canada à avoir obtenu la certification niveau Or du programme "Montessori Inspired Lifestyle", soulignant son approche novatrice et centrée sur la personne.

NOTRE MISSION

La mission du Manoir Soleil, Centre d'Hébergement et de Soins de Longue Durée (CHSLD) privé conventionné, s'inscrit dans les principes de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS).

Elle se réalise en étroite collaboration avec les résidents, leurs familles, les proches aidants, les bénévoles, la communauté ainsi que nos partenaires du réseau de la santé. Le Manoir Soleil s'engage à offrir un milieu de vie substitut accueillant et bienveillant, où les soins, la sécurité, l'assistance et le soutien sont adaptés aux besoins personnalisés de chaque résident.

Nous valorisons le respect des valeurs individuelles et de l'histoire de vie de chaque personne hébergée, dans une approche humaine et centrée sur le bien-être.

Le bien-être des aînés est au cœur de notre engagement.

Nous nous dévouons à offrir des soins sécuritaires et d'excellence, dans un environnement empreint de dignité, de respect et de compassion.

NOTRE VISION

La vision du Manoir Soleil est de maintenir et d'améliorer continuellement la qualité des services offerts, en répondant aux besoins spécifiques de chaque résident, en collaboration étroite avec leur famille, les proches aidants, les bénévoles et nos partenaires.

Notre équipe aspire à créer un milieu de vie adapté, stimulant et profondément humain, où chaque aîné est au cœur des décisions et du quotidien.

Notre philosophie d'intervention repose sur le respect de la liberté de choix, la préservation de l'identité et de l'estime de soi, le confort, ainsi que le respect des goûts et préférences de chaque résident.

Nous croyons fermement que, dans le contexte particulier d'un centre d'hébergement, chaque personne a des besoins uniques qui doivent être comblés avec respect, dignité et bienveillance.

Afin de garantir des soins de qualité, le Manoir Soleil s'engage dans un processus d'amélioration continue, notamment par des formations soutenues auprès de ses employés, assurant ainsi le respect des normes et politiques en vigueur.

Conscients de l'importance des relations humaines, nous avons adopté un code d'éthique s'adressant tant au personnel qu'aux résidents, favorisant l'harmonie et le respect mutuel dans toutes les interactions.

La planification stratégique 2022-2025 positionne le Manoir Soleil comme une entreprise privée qui se distingue par son environnement chaleureux et professionnel. Grâce à sa capacité d'adaptation et à son approche personnalisée, le Manoir Soleil offre à chaque résident un milieu de vie familial, où il peut véritablement se sentir comme chez lui. Le concept de garderie intergénérationnelle intégré au quotidien allie harmonieusement le bien-être des résidents et des enfants.

NOS VALEURS

La qualité au Manoir Soleil se manifeste par notre quête constante d'excellence. Ensemble, nous nous engageons à offrir des soins et des services empreints d'humanisme, dans un environnement familial, chaleureux et adapté aux besoins uniques de chaque aîné.

Notre approche vise à créer un lieu de vie où le bien-être, la dignité et le respect sont au cœur de chaque intervention, afin que chaque résident se sente écouté, valorisé et chez lui.

NOTRE CLIENTÈLE

Nous accueillons une clientèle adulte en perte d'autonomie, principalement des personnes âgées, et hébergeons **69 résidents** dans un environnement sécuritaire et adapté à leurs besoins.

Le 11 novembre 2024, 15 lits d'hébergement en ressource intermédiaire ont été convertis en lits d'hébergement CHSLD privé conventionné, pour un total de 69 lits d'hébergement privés conventionnés.

LA GOUVERNANCE

Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration

- Mme Nancy Gaudet, Copropriétaire /Présidente
- Mme Suzanne Gaudet, Fondatrice/ Vice-Présidente
- Mme Christine Grégoire, Copropriétaire/Directrice générale, secrétaire-trésorière

Les responsabilités et les réalisations du conseil d'administration

Le conseil d'administration du Manoir Soleil assure la gouvernance de l'établissement et exerce l'ensemble des pouvoirs qui lui sont conférés par la loi et les règlements en vigueur.

Sans limiter la portée générale de ses responsabilités, le conseil assume notamment les fonctions suivantes :

- **Définir les orientations stratégiques et les priorités** de l'établissement, et veiller à leur mise en œuvre;
- **Élaborer et actualiser le plan d'organisation administratif et professionnel;**
- **Veiller à la pertinence, à la qualité, à la sécurité et à l'efficacité des services** offerts aux résidents;
- **Assurer le respect des droits des usagers** et le traitement diligent de leurs plaintes;
- **Optimiser l'utilisation des ressources humaines, matérielles et financières,** dans une perspective d'efficience et de responsabilité;
- **Favoriser la valorisation, le maintien et le développement des compétences** du personnel;

- **Déterminer les services de santé et les services sociaux** dispensés par l'établissement, ainsi que les activités organisées, en cohérence avec la mission et les ressources disponibles;
- **Adopter le budget annuel** de l'établissement et en assurer le suivi rigoureux.

Le conseil d'administration du Manoir Soleil adopte le plan stratégique et le rapport annuel de gestion de l'établissement.

Il veille rigoureusement au suivi de la performance organisationnelle et à une reddition de comptes transparente et responsable, conformément aux exigences légales et aux meilleures pratiques de gouvernance.

LES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION ET D'AMÉLIORATION CONTINUE À LA QUALITÉ

Au 31 mars 2025, le comité de direction et amélioration continue à la qualité étaient composée des membres suivants :

- Mme Nancy Gaudet, copropriétaire /présidente
- Mme Christine Grégoire, copropriétaire/directrice générale
- Mme Céline Déziel, cheffe du secteur administratif
- Mme Caroline Pigeon, agente administrative
- Mme Annie Desgagné, responsable des ressources humaines
- Mme Jessika Vignola, directrice des soins infirmiers
- Mme Daphnée Chrétien, cheffe d'unité

Les comités :

- Comité de direction et d'amélioration continue à la qualité
- Comité de gestion des risques / Prévention Contrôle des infections
- Comité de vigilance et de la qualité
- Comité Milieu de vie
- Comité des résidents
- Comité de Leadership
- Comité Soins de Longue Durée
- Comité d'Éthique
- Comité de la Gestion des médicaments
- Comité Santé et Sécurité au travail
- Comité Approche Montessori

La structure administrative

➤ Les services directs à la clientèle

Au 31 mars 2025, le Manoir Soleil compte désormais plus de 100 employés dévoués, engagés à offrir des soins et services de qualité à ses 69 résidents.

Équipe de soins infirmiers

L'équipe est composée de :

- une directrice des soins infirmiers,
- une cheffe d'unité,
- des infirmiers(ères) et infirmiers(ères) auxiliaires,
- un médecin,
- un pharmacien communautaire.

Le personnel infirmier est présent 7 jours sur 7, sur tous les quarts de travail, assurant une couverture continue et sécuritaire.

Préposés aux bénéficiaires

Une équipe de 45 préposées aux bénéficiaires accompagne les résidents au quotidien, avec bienveillance et professionnalisme.

Services spécialisés

Le Manoir Soleil bénéficie d'une équipe multidisciplinaire permanente, présente au quotidien. Cette équipe est composée de :

- une travailleuse sociale,
- une éducatrice spécialisée,
- un physiothérapeute,
- une ergothérapeute,
- une diététiste-nutritionniste.

Loisirs et bien-être

- Une équipe d'animateurs en loisirs propose des activités variées 7 jours sur 7, pour égayer les journées des résidents.
- Un service de zoothérapie est également offert, favorisant le bien-être émotionnel et la stimulation affective.
- Un service de coiffure est offert directement sur place, nos résidents bénéficient du confort dans leur milieu de vie.
- Un service de soins podologiques professionnels est disponible sur place afin de favoriser le bien-être des résidents.

Implication communautaire

Les bénévoles, proches aidants et familles font partie intégrante de la vie au Manoir Soleil, contribuant activement au soutien et à l'accompagnement des résidents. Les résidents ont accès à des services spirituels chaleureux et apaisant, grâce à l'implication bienveillante de la paroisse St-Joseph de Chambly.

Garderie intégrée

Depuis plus de 32 ans, la Garderie Aux P'tits Rayons du Manoir Soleil, apporte une touche intergénérationnelle unique, ensoleillant le quotidien des aînés.

Services alimentaires et entretien

- Une équipe de cuisinières prépare des menus équilibrés et adaptés aux besoins nutritionnels des résidents.
- Une équipe de préposés aux services alimentaires travaillent étroitement en collaboration avec les cuisinières.
- Le personnel d'entretien ménager veille à maintenir un environnement propre, sécuritaire et accueillant.

Milieu de stage reconnu

Le Manoir Soleil est fier d'être un milieu de stage reconnu par de nombreuses commissions scolaires, cégeps, etc.

Partenaires communautaires

Plusieurs partenaires de la communauté contribuent à égayer le quotidien des résidents, tels que : école secondaire de Chambly, etc.

Depuis 2023, l'équipe du Manoir Soleil participe au projet « Porte-à-lire » avec la collaboration de la ville de Chambly, l'équipe de la bibliothèque et le ministère de la culture du Québec. Il s'agit d'un service de bibliothèque mobile offert aux résidents.

L'ORGANIGAMME MANOIR SOLEIL

Nous avons le plaisir de vous transmettre, en annexe 1, l'organigramme officiel du Manoir Soleil Inc., illustrant la structure organisationnelle de notre établissement et les rôles clés qui assurent son bon fonctionnement.

PLAN STRATÉGIQUE 2022-2025

Le Manoir Soleil poursuit sa nouvelle planification stratégique triennale dans le but de poursuivre activement sa mission, de concrétiser sa vision et de mettre en œuvre des stratégies adaptées pour atteindre les objectifs visés.

Cette planification permet de :

- Identifier les contraintes organisationnelles,
- Saisir les opportunités de développement,
- Évaluer les ressources disponibles de manière rigoureuse.

Un plan opérationnel accompagne cette démarche stratégique, permettant de cibler les actions prioritaires et de mesurer les résultats attendus à l'aide d'indicateurs de performance clairs et pertinents.

Le plan stratégique et son volet opérationnel sont des outils dynamiques, conçus pour évoluer en fonction des changements dans les déterminants de la santé, tels que :

- Les caractéristiques démographiques,
- Le vieillissement de la population,
- L'environnement socio-économique,
- Le cadre législatif,
- Les besoins de la population,
- Les partenariats avec le CISSS et autres acteurs du réseau.

COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Au 31 mars 2025, Mme Louise Hardy agit à titre de Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre, déléguée auprès du Manoir Soleil Inc. Elle veille à l'application des droits des usagers, au traitement équitable des plaintes et à l'amélioration continue de la qualité des services offerts au sein de l'établissement.

LES RÉSULTATS 2024-2025

Bilan annuel – Engagement et amélioration continue

L'année a été marquée par une mobilisation soutenue de l'équipe du Manoir Soleil autour de l'amélioration continue de la qualité, la mise en place des normes CHSLD privé conventionné, en cohérence avec son plan stratégique.

◆ Rencontres et gouvernance

Des rencontres régulières ont été tenues avec le conseil d'administration, les comités internes (résidents, direction, SST, etc.), ainsi que des instances provinciales et gouvernementales telles que : l'AELDPQ, MSSS, etc. Ces échanges ont favorisé la concertation, le suivi des objectifs organisationnels et le renforcement de la gouvernance.

◆ Projets cliniques et technologiques

L'implantation du logiciel de soins Gustav et XPill pro pour la gestion sécuritaire et informatisée du circuit du médicament se poursuit. En mars 2025, s'ajoute le déploiement du logiciel Virtuo/Médisolution pour l'application des conditions salariales et avantages sociaux du réseau de la santé et des services sociaux aux employés.

Depuis plus de 7 ans, l'équipe du Manoir Soleil poursuit son innovation avec la technologie WeSense un système de capteurs portables pour offrir des culottes d'incontinence intelligentes aux résidents. Cette solution contribue à améliorer le confort, la dignité et la qualité des soins quotidiens à nos résidents.

Une clinique visuelle mobile a également été mise à la disposition des résidents sur place, leur offrant un accès privilégié à des soins spécialisés et adaptés à leurs besoins.

De plus, un service buccodentaire, composé de dentistes et d'hygiénistes dentaires a été déployé au Manoir Soleil, contribuant à la promotion de la santé buccale et au bien-être des résidents.

◆ **Engagement communautaire**

Le Manoir Soleil est reconnu comme milieu de stage par plusieurs institutions. Nous accueillons des stagiaires en travail social, en technique éducation spécialisée, préposés aux bénéficiaires, etc.

La Directrice des soins infirmiers a animé activement la table des directrices des soins infirmiers provinciale de l'AELDPQ, renforçant notre implication dans le réseau.

Le projet « Porte-à-lire » avec l'équipe de la bibliothèque de la Ville de Chambly se poursuit.

Un service spirituel est offert en collaboration avec la Paroisse de Chambly.

◆ **Politiques et qualité**

La mise en place de la politique d'hébergement 2021–2026 élaborée et adoptée par le ministère de la santé et des services sociaux se poursuit au sein de Manoir Soleil. Des audits et indicateurs de qualité sont suivis rigoureusement.

Conformément à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés, des activités obligatoires de sensibilisation (15 juin 2024), ont été organisées et s'ajoute de la formation et prévention offerts à tous.

Manoir Soleil détient le sceau d'excellent d'Agrément Canada avec mention.

◆ **Événements et reconnaissance**

De nombreuses célébrations ont ponctué l'année : anniversaires, fêtes thématiques, spectacles, cabane à sucre, BBQ, Halloween, fête de Noël, fête du jour de l'an, etc.

Des festivités de reconnaissance soulignant les anniversaires de service au sein des employés ont été organisées pour valoriser leur engagement au sein de Manoir Soleil.

◆ **Administration et gestion**

Des suivis ont été réalisés sur les plans stratégiques, opérationnels et de gestion des risques. Le Manoir a participé à des rencontres avec le CISSS de la Montérégie-Centre et a signé un contrat EPC avec Santé Québec. Des sondages ont été menés auprès des résidents et de leurs familles pour recueillir leurs perceptions et améliorer les services.

◆ **Formations**

De nombreuses formations ont été offertes : RCR, PDSP, PCI, soins palliatifs, buccodentaire, bientraitance/maltraitance, approche Montessori (Manoir Soleil détient la certification niveau Or, 1^{er} CHSLD au Canada), hygiène et salubrité, etc. De nombreuses capsules d'enseignement (teams et présentiel) ont été offertes à nos familles: deuil en blanc, accompagnement soins palliatifs, bientraitance/ maltraitance, comprendre soins de plaies, etc...

◆ **Comité des résidents**

Le comité des résidents se distingue par son engagement exceptionnel et son dévouement. Toujours à l'écoute des besoins des résidents, ses membres consacrent temps et énergie pour améliorer le quotidien de chacun. Plusieurs rencontres sont tenues régulièrement.

◆ **Prévention et santé**

Des campagnes de vaccination, des audits PCI, des programmes de marche et de prévention des chutes se poursuivent. Les résultats des visites de contrôle qualité et PCI ont été excellents, témoignant de notre rigueur et de notre engagement envers la sécurité.

CONCLUSION

Ce bilan reflète l'engagement profond du Manoir Soleil envers la qualité des soins, l'innovation, le respect des résidents et la collaboration avec ses partenaires. Il témoigne d'une année riche en réalisations, portée par une équipe dévouée et une vision claire de l'avenir.

Annexe 1

