



For Residents, By Residents

Soutenir votre conseil des résidents : Conseils et astuces pour le modèle de procès-verbal



Ontario Association of
Residents' Councils
4261 Highway 7 East
Markham, ON L3R 9W6
Canada

Sans frais : 1-800-532-
0201
Téléphone : 905-731-
3710
Fax : 905-731-1755
Courriel :
info@ontarc.com
www.ontarc.com



Mis à jour en mai 2022

Ce document a été créé pour aider les conseils des résidents à utiliser le modèle de procès-verbal étape par étape. Si vous êtes intéressé par la législation qui correspond aux sections du modèle, veuillez envisager de consulter le document d'accompagnement de l'OARC intitulé « Comprendre notre loi et les conseils des résidents : Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée » disponible sur le site www.ontarc.com. N'oubliez pas que les membres de l'équipe de l'OARC sont à votre disposition pour vous

Quelle que soit la situation actuelle de votre conseil, elle est acceptable : Résistez à l'envie de vous sentir dépassé par les événements. En utilisant ces ressources, vous verrez des domaines/sujets que vous souhaiteriez modifier. Discutez-en lors de vos réunions, et choisissez un ou deux éléments à la fois, mettez-vous à l'aise avec les changements, puis passez à autre chose.

Optimiser l'engagement et la discussion des résidents : Les outils sont conçus pour maximiser l'engagement et la discussion des résidents. Une réunion du conseil des résidents réussie ne se définit pas par l'achèvement de tous les points de discussion de l'ordre du jour. Si une discussion solide et engagée a eu lieu, donnant aux résidents la possibilité de s'exprimer librement, alors votre réunion a été un succès.

Partagez les outils et le procès-verbal : Partagez ces outils avec votre administrateur pour leur information. Lorsque les informations sont partagées librement, un sentiment accru de travail en équipe se développe. Les conseils des résidents utilisent le procès-verbal approuvé comme outil/document par lequel l'administrateur est informé des recommandations ou des préoccupations.

L'OARC propose que le modèle de procès-verbal soit conservé intact. La plupart des éléments sont mentionnés dans notre législation et, collectivement, ils servent à rappeler toute l'étendue de l'influence du conseil des résidents au sein du foyer de SLD.

Le procès-verbal a pour but de refléter fidèlement l'intention de la discussion. Tous les résidents n'assistent pas aux réunions du conseil mais peuvent être intéressés par les discussions (les résidents qui lisent les procès-verbaux affichés comparés à ceux qui assistent à une réunion).

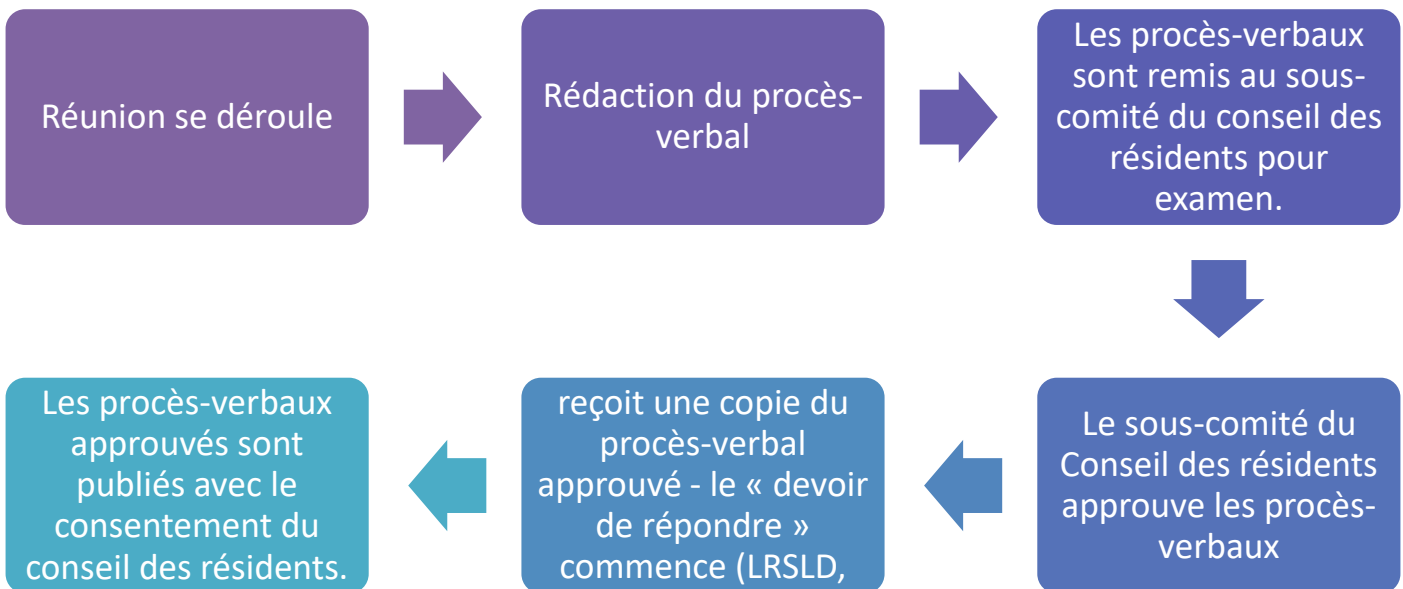
L'information ne sera pas saisie dans tous les champs de texte.

Il est possible que, pour diverses raisons, certains soient laissés en blanc :

- Le sujet peut être présenté comme un rappel de la discussion annuelle/trimestrielle à venir.
- Ce sujet n'a pas été discuté
- Aucune action n'est requise, la case « attribué » à est donc laissée vide.

Robert's Rules of Order : Les conseils des résidents suivent les Robert's Rules of Order (Henry M. Robert III, 2011) un ensemble de règles et de coutumes généralement reconnues comme l'autorité en matière de procédure parlementaire. Ces règles offrent une orientation aux groupes de personnes qui se réunissent pour exprimer leurs préoccupations et prendre des décisions collectives sur des actions et/ou des recommandations, ce qui correspond à l'objectif des conseils des résidents.

Processus d'approbation du procès-verbal : L'OARC recommande que l'ensemble du processus d'approbation du procès-verbal soit achevé dans les 2 à 3 jours suivant la réunion et soit délégué à un sous-comité ou au conseil d'administration afin que le procès-verbal devienne rapidement un document officiel et légal.



Les conseils suivants sont destinés à vous guider dans le modèle de procès-verbal dans des domaines spécifiques.

1.0 Ouverture de la session, Accueil, Adoption de l'ordre du jour

- Les directives d'ouverture sont importantes pour encadrer la réunion. Ils définissent le « ton » d'une discussion constructive et établissent les « règles de base » d'une participation respectueuse à la réunion. Afin d'aider à créer un sentiment d'inclusion, le conseil peut souhaiter faire tourner cette responsabilité, en donnant à différents résidents l'occasion de lire ces importantes directives au début de la réunion. Envisagez de personnaliser et de plastifier les directives d'ouverture et de fermeture qui seront lues chaque mois. Un exemple de directives d'ouverture se trouve dans la section Annexe du document de l'OARC intitulé « Soutenir votre conseil des résidents : Un guide pour l'équipe de direction et les adjoints du personnel des conseils de résidents » ou sur le site www.ontarc.com

1.1 Examen des procès-verbaux précédemment approuvés

- Lorsque vous lisez le procès-verbal de la réunion précédente, concentrez-vous uniquement sur les faits saillants, afin de donner une perspective et de rappeler le contenu aux membres du conseil. Le procès-verbal a été approuvé précédemment, donc ce moment de la réunion sert uniquement à partager des informations.

1.2 Questions résultant des procès-verbaux précédents

- Saisissez les sujets du dernier procès-verbal de la réunion qui doivent être abordés lors de la réunion en cours. Il peut s'agir de sujets que le groupe n'a pas eu le temps de discuter et qui ont été reportés. Les discussions figureront dans la sous-section correspondante de la section 2.0, « Questions ordinaires ».

2.0 Questions ordinaires

- Cette section (2.1 - 2.5) présente les discussions ordinaires qui ont généralement lieu lors d'une réunion ordinaire du conseil des résidents. Ils constituent le « point central » d'une réunion ordinaire.

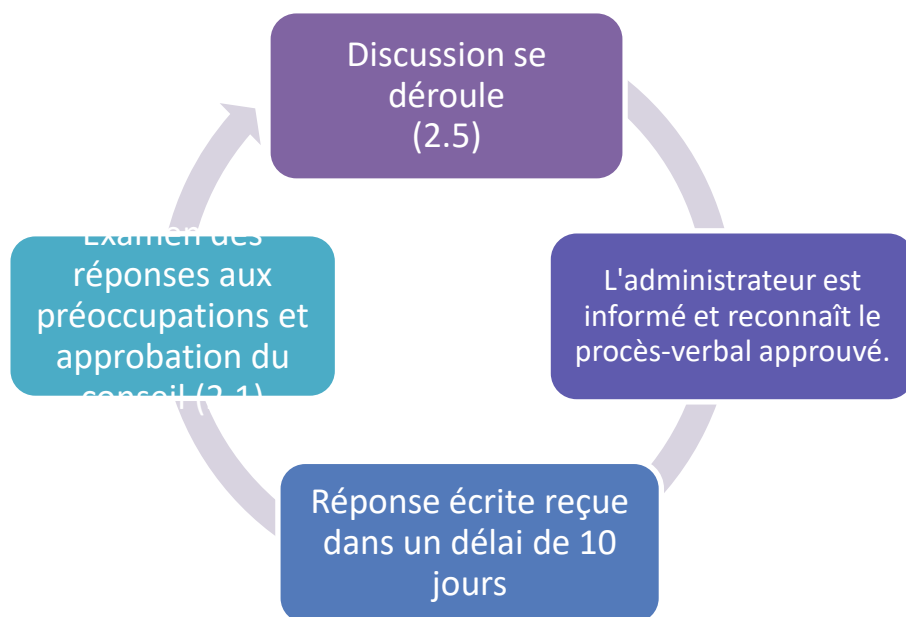
2.1 Examen des Réponses aux Préoccupations/Recommandations

- Les questions, préoccupations ou recommandations notées ici sont tirées des mises à jour et discussions relatives au secteur du foyer (section 2.5). Tous les éléments qui devaient faire l'objet d'un suivi depuis la dernière réunion doivent être notés ici et, conformément à la LRSLD, 2021 (Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée), une réponse écrite doit être donnée à la direction du conseil des résidents dans les 10 jours civils suivant la réception des informations de la dernière réunion.
- Utilisez une ligne séparée pour chaque question, préoccupation ou recommandation. Pour créer une nouvelle ligne sur la version électronique, placez le curseur sur la dernière case de la dernière ligne (côté droit) et appuyez sur la touche « tabulation ». Une nouvelle ligne sera affichée.
- Énumérez la préoccupation ou la recommandation de base, et non la discussion complète qui a eu lieu la dernière fois.
- La colonne « Mesures prises » indique le plan d'action décrit dans la réponse écrite par l'administrateur chargé de répondre à la préoccupation ou à la recommandation et de présenter un rapport au conseil des résidents. Joignez les réponses écrites à la copie du procès-verbal pour garantir la tenue d'un registre complet de la correspondance.
- Chaque réponse détaillant un plan d'action est discutée lors de la réunion, et les membres du conseil des résidents décident s'ils approuvent ou non la réponse. Il est important de se rappeler que tous les problèmes ne peuvent pas être résolus en 10 jours, mais les résidents présents à la réunion devraient être convaincus que des mesures adéquates sont prises et que des possibilités de travailler ensemble sont exprimées, afin de régler le problème identifié. Toutes

les réponses qui ne sont pas approuvées par le conseil des résidents ou qui n'ont pas encore été réglées par le foyer doivent être reportées dans le procès-verbal en cours, afin qu'une discussion supplémentaire ait lieu entre le conseil des résidents et la direction du foyer.

- Si le sujet n'est pas approuvé ou pas encore réglé, veuillez voir 2.5 pour indiquer les raisons pour lesquelles le conseil des résidents n'est pas satisfait et souhaite des discussions supplémentaires.

Processus d'examen des réponses



2.2 Déclaration des droits des résidents

- L'OARC conseille qu'avant la réunion, l'équipe de direction du conseil des résidents, en partenariat avec l'adjoint du conseil des résidents, décide de 2 ou 3 droits des résidents qu'elle souhaite discuter. Chaque droit peut être lu par une personne différente si on le souhaite, ce qui renforce le sentiment d'inclusion au sein de la réunion. Chaque personne qui prend la responsabilité d'un droit spécifique se présente avec une observation de la « vie réelle » ou un exemple de la manière

dont ce droit a été mis en évidence ou non, dans son foyer. Envisagez d'utiliser le livret intitulé « Droits de la résidente et du résident » publié par le CLEO (Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), 2015). ** Veuillez noter qu'en date du 28 juin 2022, un livret mise à jour reflétant la nouvelle LRSLD de 2021 est en cours.

- Si une action est requise sur l'un des points de discussion, veuillez la saisir dans la section de programme appropriée, voir 2.5. Veuillez à utiliser la colonne « Attribué à », le cas échéant.

2.3 Rapport du trésorier

- Lancez la discussion sur une liste d'idées sur la façon dont les fonds pourraient être dépensés pour améliorer l'expérience des résidents. Les fonds appartiennent au conseil des résidents, et non au foyer de soins de longue durée.
- La loi précise que les conseils des résidents ont le pouvoir de parrainer et de planifier des activités et qu'ils peuvent collaborer avec des groupes communautaires et des bénévoles concernant les activités. À cette fin, les conseils de résidents doivent avoir accès à leurs propres fonds, à savoir avoir la possibilité de collecter des fonds, de fixer des objectifs et des priorités, et de décider comment et quand dépenser les fonds.

2.4 Rapports du comité

Il y a deux types de comités dans un foyer de soins de longue durée.

- 1) Comités des foyers de soins de longue durée (comités des FSLD)
- 2) Sous-comités du conseil des résidents

Les comités des FSLD font partie de la structure organisationnelle du foyer. Ils sont parfois exigés par notre législation, comme le comité d'amélioration constante de la qualité, et sont généralement dirigés par des employés du foyer de soins de longue durée. Les comités des FSLD pourraient inclure entre autres le comité d'éducation, le comité d'éthique et le comité des soins palliatifs.

Les sous-comités du conseil des résidents sont formés lorsque les résidents discutent de questions et décident de former un groupe, indépendant de la réunion du conseil des résidents, dans lequel certains sujets sont explorés. La formation de sous-comités permet de faire remonter les rapports au conseil des résidents pour approbation et suivi si nécessaire. Parmi les exemples de sous-comités du conseil des résidents, figurent le comité diététique, le comité commémoratif et le comité d'accueil.

L'OARC propose que ces deux types de comités constituent d'excellents moyens pour les résidents de participer à leur foyer à des niveaux significatifs. Que les résidents soient impliqués dans l'un ou l'autre ou les deux types de comités, la section 2.4 prévoit une période au cours d'une réunion ordinaire pour qu'un représentant de comité puisse informer le conseil des résidents des questions clés et des décisions prises par les différents comités.

- À ce stade de la réunion, un membre représentatif du comité fait un rapport sommaire (il ne s'agit pas d'une discussion complète sur ce qui s'est passé au sein du comité).

EXEMPLE : Lorsque le comité diététique examine un changement de cycle de menu et formule des recommandations, les étapes suivantes sont suivies :

1. Le rapport du comité est consigné au point 2.4 ou dans le procès-verbal en annexe.
2. Les recommandations sont examinées par le conseil des résidents dans la section de programme appropriée en 2.5.

2.5 Actualités et discussions sur les secteurs du foyer

- Les mises à jour des départements sont saisies ici, ainsi que la consignation des expériences, préoccupations, recommandations et commentaires de célébration des résidents dans chaque secteur. L'OARC encourage les discussions ouvertes concernant les

responsables de département ; les résidents sont-ils satisfaits de la façon dont le département fonctionne et soutient leur qualité de vie? N'oubliez pas de célébrer ce qui fonctionne bien et envisagez de consigner dans le procès-verbal les félicitations adressées aux responsables et au personnel.

- Commencez chaque section du programme en donnant une courte définition du domaine et en identifiant la personne qui est associée à ce département (probablement le responsable). **EXEMPLE :** Vous pourriez dire : « Les services environnementaux sont le secteur de programme qui traite du service de blanchisserie, de l'entretien et de la propreté de votre foyer. Frank, l'homme aux cheveux noirs et à la moustache est le responsable ».
- Reformulez la question. Plutôt que de demander « Quelqu'un a-t-il des [préoccupations](#) concernant le secteur des services environnementaux? », pensez à demander « Quelqu'un a-t-il quelque chose [à partager](#) concernant les services environnementaux? Y a-t-il quelque chose à célébrer? » Le langage change le ton de la question, et permet d'ouvrir le style de communication pour inclure des éléments positifs, et pas seulement les questions qui posent problème.

Administration : La LRSLD, 2021, définit les attentes concernant la relation entre l'administrateur et le conseil des résidents. La structure de la relation doit être celle d'un soutien réciproque, d'une communication ouverte, d'une consultation et d'une collaboration.

En outre, la législation stipule que l'administrateur « ne doit pas s'ingérer » dans les affaires du conseil des résidents, ni « empêcher » ou « entraver » à l'adjoint du conseil des résidents dans l'exercice de ses fonctions. Cette partie de la réunion a pour but de parler de l'état de la relation entre le conseil des résidents et l'administrateur. Pensez à demander :

« Avez-vous quelque chose à dire sur la façon dont notre administrateur soutient le conseil des résidents? »

(Exemple : L'administrateur contribue-t-il à optimiser la participation, l'efficacité de la réunion, à soutenir l'adjoint dans ses fonctions, etc.)

- Bénévoles : L'OARC rappelle aux conseils des résidents qu'ils ont le pouvoir de collaborer avec les groupes communautaires et les bénévoles concernant les activités (voir section 2.3).
- Activités récréatives et sociales : L'OARC rappelle aux conseils des résidents qu'ils ont le pouvoir de parrainer et de planifier leurs propres activités au-delà de ce qui est fourni par le foyer par le biais du service récréatif (voir section 2.3)
- « Autres » peut concerner toute question relative à un autre domaine qui n'est pas manifestement couvert par les secteurs de programme indiqués, comme les médecins, les pharmacies, etc.

3.0 Discussions sur la participation de la communauté

L'OARC encourage les résidents à devenir actifs dans leur communauté en dehors de leur maison de soins de longue durée, lorsque cela est possible. Cette section est conçue pour saisir la participation de la communauté ou toute activité et action qui ne s'applique pas facilement aux expériences vécues par les résidents dans leur foyer de soins de longue durée. Voici des exemples de participation communautaire qui pourraient être enregistrés dans cette section :

1. Le conseil des résidents collabore avec le conseil municipal local pour installer un arrêt de bus à l'extérieur de leur foyer de soins de longue durée.

2. Le conseil des résidents travaille avec le refuge pour animaux local, en préparant des biscuits pour chiens.
3. Le conseil des résidents plaide auprès des agents de contrôle de la circulation pour prolonger la durée des feux verts, afin que les gens aient plus de temps pour traverser la rue.

4.0 Discussion sur le(s) rapport(s) du programme d'inspection de la qualité des soins de longue durée de notre MSLD

- Des copies publiques des rapports d'inspection du Ministère des soins de longue durée (MSLD) sont envoyées directement au président du conseil des résidents. Rappelez aux résidents où sont affichés les rapports dans le foyer.
- L'OARC propose le processus suivant :
 1. Examinez le rapport d'inspection et le résumé, les non-conformités et les preuves identifiées par l'inspecteur.
 2. Discutez de toute préoccupation, réaction et question avec le rapport.
 3. Recueillez toutes les questions qui nécessitent une clarification et transmettez-les à l'administrateur du foyer ou invitez l'administrateur ou le responsable de service à la prochaine réunion du conseil des résidents pour présenter et discuter de la situation et du plan d'action.
- Le conseil des résidents a le droit, le rôle et la responsabilité de signaler toute préoccupation ou recommandation directement au Ministère des soins de longue durée. L'OARC recommande de tenter d'abord de régler ces problèmes au sein du foyer.

5.0 - 5.2 Discussion sur les points de l'ordre du jour du conseil des résidents trimestriel

- Les discussions trimestrielles prévoient la présence de l'administrateur aux réunions du conseil des résidents.

5.1 Rapport et consultation de l'administrateur

- L'administrateur a le devoir de consulter le conseil des résidents lorsqu'il y est invité, mais au moins tous les 3 mois. Les horaires des visites trimestrielles prévues avec le conseil des résidents sont négociés entre le conseil des résidents et l'administrateur. C'est l'occasion pour l'administrateur de demander l'avis et de recevoir des recommandations du conseil des résidents sur diverses questions qui se posent dans le foyer.
- L'OARC conseille d'inscrire les dates des visites sur l'ordre du jour provisoire comme un rappel pour tous.

5.2 Rapport sur l'amélioration constante de la qualité (ACQ)

- L'OARC propose à l'administrateur d'inclure une mise à jour des initiatives d'amélioration constante de la qualité (ACQ), y compris les plans d'amélioration de la qualité (PAQ), dans son rapport trimestriel au conseil des résidents.
- Proposition de l'OARC : Les résidents doivent avoir une discussion sérieuse avec l'administrateur afin que tout le monde soit conscient des possibilités de participation des résidents. **EXEMPLE** : les résidents pourraient avoir la possibilité de s'impliquer dans divers comités, voir la section 2.4.

6.0 Discussion sur les points de l'ordre du jour du conseil annuel des résidents

- Grâce à des discussions entre le conseil des résidents et l'équipe de direction, déterminez le meilleur mois pour la discussion de chacun de ces sujets (6.1 - 6.7) et consignez-le dans le procès-verbal et sur l'ordre du jour provisoire. L'OARC propose que les horaires de ces discussions restent dans l'ordre du jour provisoire et dans le modèle de procès-verbal comme rappels permanents.

6.1 État financier des foyers

- La Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée prévoit un examen annuel des états financiers du foyer, mais le conseil des

résidents peut demander ces informations à tout moment pour aider les membres du conseil des résidents tout au long de l'année. Le foyer fournira ces documents au conseil des résidents pour qu'il les examine. Ce document est également connu sous le nom de « RAC », qui signifie « Rapport Annuel de Conciliation ».

6.2 Rapport détaillé sur l'allocation des fonds

- Le foyer de soins de longue durée reçoit de l'argent de diverses sources (MSLD, résidents, etc.). Le conseil des résidents a le droit de savoir combien d'argent est versé au budget d'exploitation et comment il est dépensé. Le terme « enveloppe » est souvent utilisé pour décrire la somme d'argent allouée à chaque secteur de programme.

6.3 Sondage sur l'expérience des résidents et de leur famille/fournisseur de soins

- Il s'agit d'un processus en trois étapes. Le conseil des résidents doit :
 1. Conseiller sur la manière dont le sondage sera effectué dans le foyer,
 2. Recevoir et remplir le sondage de l'année en cours.
 3. Recevoir les résultats du sondage et travailler avec la direction pour offrir des conseils concernant la façon d'agir en fonction des résultats du sondage.

6.4 Trousse de renseignements pour les résidents

- À partir des informations qu'ils jugent importantes, les résidents du conseil des résidents peuvent élaborer un livret (avec l'aide du foyer si nécessaire) qui sera inséré dans le dossier de bienvenue que reçoivent tous les nouveaux résidents. Consultez le site Web de l'OARC pour trouver un modèle utile.

6.5 Examen des repas et des collations

- 6.5 (a) Planification des menus :
 - Proposition de l'OARC : Le conseil des résidents doit examiner tous les cycles de menus qui correspondent au calendrier du foyer.
 - Le conseil des résidents a le droit d'être informé du cycle des menus du foyer et peut avoir un comité en place pour examiner les menus introduits avant chaque cycle.
- 6.5 (b) Heures des repas et des collations :
 - Proposition de l'OARC : Le conseil des résidents doit examiner les horaires des repas et des collations de leur foyer.
 - Le conseil des résidents a le droit d'examiner le service de la salle à manger, y compris les choix disponibles, ainsi que les heures de repas.
 - Le conseil des résidents a le droit d'examiner le service de collation, y compris les choix disponibles, ainsi que les heures de collation.

6.6 Adjoint au conseil des résidents

- Proposition de l'OARC : Le conseil des résidents doit examiner l'acceptabilité de l'adjoint sur une base annuelle.
- Les conseils des résidents ont le droit de recevoir l'aide et le soutien d'une personne désignée par l'administrateur du foyer et acceptable par le conseil des résidents. L'OARC propose que ce processus implique des discussions avec toutes les parties afin que chacun soit conscient des responsabilités et des attentes liées à ce rôle.

6.7 Énoncé de mission des foyers

- L'énoncé de mission doit être révisé si nécessaire et redéfini tous les 5 ans. Notez la date à laquelle la révision précédente a eu lieu directement sur l'ordre du jour provisoire et le modèle de procès-verbal à titre de rappel.

7.0 Prochaine réunion

- Consigner et annoncer publiquement la date et l'heure de la prochaine réunion prévue du conseil des résidents.

8.0 Ajournement

- Les conseils des résidents peuvent envisager d'ajourner la réunion à l'aide de remarques de clôture. Vous trouverez un exemple de remarques de clôture dans la section Annexe du document de l'OARC intitulé « Soutenir votre conseil des résidents : Un guide pour l'équipe de direction et les adjoints du personnel des conseils de résidents » ou sur le site www.ontarc.com
- La LRSLD stipule que les procès-verbaux les plus récents du conseil des résidents font partie des « informations requises » qui doivent être affichées publiquement dans le foyer dans un « endroit bien en vue et facilement accessible ». Toutefois, la loi clarifie ce processus, en précisant que l'affichage de ces procès-verbaux se fait « avec le consentement du conseil des résidents ». (LRSLD, 2021. s.85.(3) (p)) Le conseil des résidents a le pouvoir de décider si le procès-verbal de sa réunion sera affiché. L'OARC conseille d'afficher les procès-verbaux afin que tous les résidents du foyer de SLD puissent savoir de quoi parle le conseil des résidents, sur quoi il prend des décisions et comment il travaille avec la direction dans le cadre du processus d'amélioration de la qualité du foyer. Dans certains cas, il peut y avoir une raison pour laquelle le conseil souhaite que le procès-verbal ne soit pas affiché, mais dans la plupart des cas, il est important de rendre ce procès-verbal public.
- L'OARC conseille que le processus d'approbation du procès-verbal soit achevé dans les 2 à 3 jours suivant la réunion et qu'il soit délégué à un sous-comité ou au conseil d'administration afin que le procès-verbal devienne rapidement le document officiel et légal. L'administrateur du foyer est ensuite informé des recommandations/préoccupations par le biais de ce document officiel.

- Accusé de réception de l'administrateur : En tant que représentant direct du titulaire de permis, l'administrateur a la responsabilité législative de répondre à toute préoccupation ou recommandation présentée par le conseil des résidents. Cette réponse doit être donnée par écrit dans un délai de dix jours civils à compter de la date à laquelle l'administrateur a pris connaissance du (des) problème(s). En signant et datant cet accusé de réception sur le modèle de procès-verbal, l'administrateur reconnaît avoir pris connaissance des préoccupations et/ou recommandations aux dates indiquées. À NOTER : la signature sert à indiquer un accusé de réception et non à approuver le procès-verbal. Le sous-comité du conseil des résidents approuve les procès-verbaux
- Veuillez noter que l'accusé de réception du procès-verbal par les administrateurs ne constitue pas une réponse écrite comme l'exige la LRSLD, 2021. Une réponse écrite complète au conseil des résidents est différente de l'accusé de réception et propose un plan d'action et une explication qui permettront de régler le problème ou la recommandation identifiés.

Références

Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) (2015). *Every Resident: Bill of Rights for People Who Live in Ontario Long-Term Care Homes*. Toronto : Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO). Récupéré sur <https://www.cleo.on.ca/fr/commandez-des-publications>

Henry M. Robert III, D. H. (2011). *Robert's Rules of Order - Newly Revised In Brief*. Philadelpha : Da Capo Press.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée