

## **RAPPORT DE VISITE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU *MILIEU DE VIE***

### **CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)**

Région : Estrie

Établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Installation (CHSLD) : Hôpital et Centre d'hébergement d'Youville

Dates de la visite : 28 février et 1<sup>er</sup> mars 2017

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Visites d'évaluation .....                                                                                                                                                                                                                                    | 3  |
| Mandat de l'évaluateur ministériel .....                                                                                                                                                                                                                      | 3  |
| Rapport de visite .....                                                                                                                                                                                                                                       | 4  |
| Équipe d'évaluation.....                                                                                                                                                                                                                                      | 4  |
| Présentation sommaire de l'installation .....                                                                                                                                                                                                                 | 4  |
| Résultats de l'évaluation de la qualité du milieu de vie .....                                                                                                                                                                                                | 5  |
| Partie 1 : L'établissement s'engage à mettre en place des pratiques<br>organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes<br>et contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité .....                                                  | 5  |
| Objectif 1 : Le CHSLD dispose de pratiques organisationnelles,<br>administratives et professionnelles structurantes contribuant à<br>favoriser un milieu de vie de qualité .....                                                                              | 5  |
| Objectif 2 : Dans le respect de leurs droits, le résident et ses proches<br>peuvent exprimer leur point de vue sur la qualité des services<br>reçus et sur le milieu de vie.....                                                                              | 7  |
| Partie 2 : Le résident est intégré dans son nouveau milieu de vie et reçoit les<br>soins et l'assistance requis lors de ses activités de la vie quotidienne,<br>dans un milieu animé où les espaces de vie sont personnalisés,<br>adaptés et chaleureux ..... | 7  |
| Objectif 3 : La démarche d'accueil est personnalisée et sollicite la<br>participation des proches.....                                                                                                                                                        | 8  |
| Objectif 4 : Les pratiques, l'accompagnement et l'assistance respectent<br>l'individualité du résident .....                                                                                                                                                  | 8  |
| Objectif 5 : Le personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant<br>à un milieu de vie de qualité .....                                                                                                                                            | 9  |
| Objectif 6 : L'organisation de l'activité repas est structurée, et l'ambiance<br>est conviviale.....                                                                                                                                                          | 10 |
| Objectif 7 : Le milieu de vie est animé et adapté aux capacités et aux<br>besoins des résidents.....                                                                                                                                                          | 11 |
| Objectif 8 : Le résident profite d'espaces de vie personnalisés et chaleureux .<br>.....                                                                                                                                                                      | 13 |
| Suivi de la visite .....                                                                                                                                                                                                                                      | 14 |

## VISITES D'ÉVALUATION

Les orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, publiées en octobre 2003, ont permis de préciser les attentes touchant l'implantation de l'approche *Milieu de vie*. Il était important de mettre en place un milieu de vie dans lequel les services et les soins se fondent sur les besoins, les goûts, les habitudes et les valeurs des personnes hébergées et de leurs proches.<sup>1</sup>

C'est dans une optique d'amélioration continue de la qualité de vie dans les milieux d'hébergement qu'ont été initiées les visites d'évaluation. Plus précisément, elles ont pour but de contribuer à l'amélioration des services dispensés aux personnes hébergées.

## MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL

Le mandat confié aux équipes de visite est d'évaluer la qualité du milieu de vie, selon les orientations ministérielles, de reconnaître les actions mises de l'avant par l'établissement en matière d'approches cliniques et organisationnelles et de formuler des recommandations, le cas échéant.

Plus précisément, l'évaluation porte sur les deux parties suivantes :

1. L'établissement s'engage à mettre en place des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes et contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité;
2. Le résident est intégré dans son nouveau milieu de vie et reçoit les soins et l'assistance requis lors de ses activités de la vie quotidienne, dans un milieu animé où les espaces de vie sont personnalisés, adaptés et chaleureux.

Lors de sa visite, l'évaluateur appuie ses constats à partir d'observations et de rencontres avec des résidents et leurs proches, des membres du comité de résidents ou du comité des usagers, des membres du personnel, des gestionnaires et des bénévoles. Il prend également connaissance de différents documents produits par l'établissement en ce qui a trait à l'information, aux politiques, aux procédures et autres sujets en lien avec le milieu de vie.

---

<sup>1</sup>Orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Québec, 2003, p.1.

## RAPPORT DE VISITE

Le rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite des 28 février et 1<sup>er</sup> mars 2017.

L'objectif du rapport est d'aider l'établissement à cibler des éléments sur lesquels il doit apporter des correctifs afin d'améliorer la qualité du milieu de vie pour les résidents. Sa portée se limite à rendre compte des observations faites par l'évaluateur, au moment de la visite, quant aux objectifs retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées.

## ÉQUIPE D'ÉVALUATION

L'équipe de visite est composée de :

Madame Sophie Audet, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Ginette Boisvert, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et des aînés.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke est un établissement public qui compte 26 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne l'Hôpital et Centre d'hébergement d'Youville, qui est situé au 1036, rue Belvédère Sud, à Sherbrooke.

L'installation dispose de 141 places d'hébergement permanent au permis, réparties sur deux étages. Toutefois, au moment de la visite, 147 places étaient occupées, dont 85 chambres simples et 31 chambres doubles.

## RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

### **PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À METTRE EN PLACE DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES ET CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

Pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, il est essentiel que les établissements mènent une réflexion et agissent au quotidien pour améliorer, de façon continue et adaptée, les soins et les services qu'ils offrent aux résidents. Il est important de privilégier une approche où la personne et ses proches font partie intégrante du processus de décision et de prioriser une philosophie d'intervention mettant l'accent sur les caractéristiques et les besoins de la personne hébergée ainsi que sur un environnement physique approprié.

Cette approche fait aussi référence à l'expérience de soins et de services que la personne hébergée vit, au soutien et à l'intégration des familles et des proches, au travail en équipe interdisciplinaire et à une organisation flexible du travail. En somme, elle comprend tout autant la notion d'un milieu de vie chaleureux qui s'apparente au milieu familial que la notion de soins de santé et d'assistance de qualité, professionnels, évolutifs et réalisés selon les meilleurs standards.

### **OBJECTIF 1: LE CHSLD DISPOSE DE PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

L'établissement doit fournir des efforts soutenus afin de développer des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles qui répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie en cohérence avec les orientations ministérielles. L'établissement a aussi la responsabilité de s'assurer que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement dispose de certaines pratiques correspondant aux principes inscrits dans les orientations ministérielles. En effet, des soins infirmiers sont disponibles sur place en tout temps.

Il a aussi relevé que l'établissement dispose d'outils cliniques permettant une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. Il a également développé des mécanismes visant à contrer la maltraitance envers les résidents.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement a mis en place des rencontres formelles avec le personnel.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas mis en place un comité qualité milieu de vie des résidents.

L'évaluateur a noté que l'établissement n'a pas élaboré un programme d'accompagnement en fin de vie.

Il a aussi relevé que l'établissement a réalisé une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité, mais que celle-ci n'est pas conforme aux orientations ministérielles.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement ne favorise pas le recours à des mesures de remplacement, par conséquent, les contentions physiques ne sont pas utilisées seulement en dernier recours. De plus, les demi-ridelles de lits ne sont pas disponibles en nombre suffisant dans le milieu, ce qui engendre l'utilisation des contentions physiques.

L'évaluateur a aussi noté que l'établissement ne favorise pas la stabilité de l'équipe soignante auprès du résident. En effet, la rotation n'est pas considérée comme une mesure d'exception pour certaines infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires sur les quarts de jour et de soir.

Enfin, il a constaté que l'établissement n'a pas désigné de préposés aux bénéficiaires comme intervenants accompagnateurs auprès des résidents.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement à :

1. offrir un milieu de vie de qualité tel que préconisé dans les orientations ministérielles;
2. améliorer la mise en place de pratiques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. assurer la continuité des interventions de l'équipe soignante.

## **OBJECTIF 2 : DANS LE RESPECT DE LEURS DROITS, LE RÉSIDENT ET SES PROCHES PEUVENT EXPRIMER LEUR POINT DE VUE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES REÇUS ET SUR LE MILIEU DE VIE**

L'établissement doit s'engager à faire la promotion des droits et à solliciter le point de vue des résidents et de leurs proches sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend des moyens pour promouvoir les droits des résidents. En effet, au cours de la dernière année, le comité de résidents a réalisé une activité de promotion afin de faire connaître son rôle, ses activités et les droits des résidents.

L'évaluateur a relevé que l'établissement a mis en place des mécanismes structurés favorisant l'expression du point de vue des résidents sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a observé qu'au cours de la dernière année le commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a pas réalisé d'activité de promotion afin de faire connaître son rôle, ses responsabilités ainsi que les droits des résidents.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- |                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement à assurer la promotion des droits des résidents.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **PARTIE 2 : LE RÉSIDENT EST INTÉGRÉ DANS SON NOUVEAU MILIEU DE VIE ET REÇOIT LES SOINS ET L'ASSISTANCE REQUIS LORS DE SES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE, DANS UN MILIEU ANIMÉ OÙ LES ESPACES DE VIE SONT PERSONNALISÉS, ADAPTÉS ET CHALEUREUX**

L'établissement doit s'assurer que les personnes vivant en CHSLD ont droit à des services et à des soins de qualité, organisés et dispensés de manière à assurer leur bien-être physique, mental et social dans un milieu de vie de qualité.

### **OBJECTIF 3 : LA DÉMARCHE D'ACCUEIL EST PERSONNALISÉE ET SOLLICITE LA PARTICIPATION DES PROCHES**

La démarche d'accueil a pour but d'orienter, d'informer et d'intégrer le résident le plus rapidement possible dans son nouveau milieu de vie. Cette démarche doit être empreinte de chaleur et d'attention auprès du résident et de ses proches. Aussi, la présence et l'implication des proches du résident sont valorisées de même que la participation d'un bénévole ou d'un membre du comité de résidents.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement favorise l'intégration du résident lors de son accueil. En effet, le formulaire Histoire de vie du résident est rempli pour la majorité des résidents et celui-ci est mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires. Aussi, l'établissement remet différents documents d'information aux résidents et à leurs proches, dont ceux portant sur le comité de résidents et sur le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Une activité est également planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis lors de l'accueil.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne la démarche d'accueil et la participation des proches, sont considérés comme atteints.

### **OBJECTIF 4 : LES PRATIQUES, L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ASSISTANCE RESPECTENT L'INDIVIDUALITÉ DU RÉSIDENT**

Les activités de la vie quotidienne, pour les personnes hébergées en CHSLD, comme se nourrir, se laver, s'habiller, se divertir, sont des activités fondamentales qui doivent être répondues, en tout temps, en tenant compte de leurs intérêts, de leurs besoins et de leurs capacités.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires sont élaborés selon les besoins spécifiques des résidents.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que les plans d'intervention en interdisciplinarité ne sont pas réalisés :

- dans un délai de quatre à six semaines suivant l'admission d'un nouveau résident;

- en présence des participants des services de santé et des services sociaux;
- en collaboration avec le résident ou ses proches.

De plus, ils ne sont pas révisés lorsque des circonstances nouvelles concernant le résident le justifient. Finalement, les interventions de soins et de services en fin de vie ne sont pas réalisées en interdisciplinarité, en incluant les proches et les familles.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que les pratiques concernant les soins et l'assistance répondent aux besoins des résidents.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **OBJECTIF 5 : LE PERSONNEL ADOPTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES CONTRIBUANT À UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

C'est à travers diverses manifestations d'attention, de professionnalisme, d'empathie et de compassion de la part du personnel que les résidents perçoivent qu'ils sont importants et que ce milieu peut être un chez-soi réconfortant et sécuritaire.

L'établissement doit donc s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité, en tenant compte des intérêts, des besoins et des capacités des résidents.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que les membres du personnel se montrent attentionnés envers les résidents. En effet, ils répondent promptement à leurs demandes, expliquent leurs interventions et assurent un contact visuel et chaleureux avec les résidents.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que certains membres du personnel ne se montrent pas suffisamment courtois dans leurs échanges avec les résidents. En effet, ceux-ci démontrent trop de familiarités et utilisent couramment le tutoiement et le prénom du résident, sans nécessairement avoir effectué une démarche afin d'obtenir l'accord des résidents ou des membres de leur famille.

Il a aussi remarqué que le personnel ne respecte pas toujours suffisamment l'intimité des résidents. En effet, le personnel ne s'annonce pas avant d'entrer dans la chambre d'un résident.

L'évaluateur a également noté que certains membres du personnel ont des attitudes pouvant nuire à la confidentialité des renseignements privés, notamment lorsqu'ils discutent d'éléments personnels dans des lieux ou dans des contextes inappropriés.

Enfin, l'évaluateur a relevé que certains membres du personnel ont des pratiques pouvant nuire à la confidentialité, notamment lorsque des informations de nature confidentielle sont placées à des endroits trop visibles dans les chambres.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que le personnel démontre de la courtoisie auprès des résidents, qu'il respecte leur intimité ainsi que la confidentialité des renseignements privés.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **OBJECTIF 6 : L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ REPAS EST STRUCTURÉE, ET L'AMBIANCE EST CONVIVIALE**

L'activité repas signifie beaucoup plus qu'uniquement répondre au besoin de se nourrir. Effectivement, elle représente une activité qui contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur le plan physique que sur le plan social. Ce moment doit se dérouler dans une atmosphère agréable et détendue, tout en rappelant les habitudes de vie des résidents.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques.

L'évaluateur a remarqué qu'au moment des repas le positionnement des résidents et du personnel est adéquat. Le personnel prend le temps nécessaire pour bien positionner chaque résident et s'assure d'établir un contact visuel avec lui durant le repas.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que les résidents ne sont pas informés du menu du jour par de l'information verbale.

Il a également remarqué que les heures de repas ne sont pas normalisées.

L'évaluateur a relevé que les horaires du personnel ne permettent pas d'optimiser leur présence au moment des repas des résidents. Par conséquent, le rythme de certains résidents n'est pas respecté, et la température de leurs aliments est inadéquate.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'organisation des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **OBJECTIF 7 : LE MILIEU DE VIE EST ANIMÉ ET ADAPTÉ AUX CAPACITÉS ET AUX BESOINS DES RÉSIDENTS**

L'établissement doit pouvoir garantir un milieu de vie animé, soit un endroit où le résident évolue dans une dynamique se rapprochant de ses habitudes de vie et de ses valeurs, en continuité avec son vécu et en harmonie avec les personnes qui partagent sa vie.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que les activités de loisir sont accessibles, diversifiées et adaptées au profil et aux besoins des résidents. De plus, elles sont réparties sur les sept jours de la semaine.

Il a aussi remarqué que du matériel de loisir est disponible sur chacune des unités de vie.

L'évaluateur a noté que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents et que le soutien nécessaire leur est offert. De plus, l'établissement a développé un partenariat avec les ressources de la communauté.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que la programmation d'activités par l'intervenant en loisir ne prévoit pas la participation des autres membres du personnel aux activités d'animation du milieu de vie.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>8. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour favoriser l'implication des autres membres du personnel à l'animation du milieu de vie.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **OBJECTIF 8 : LE RÉSIDENT PROFITE D'ESPACES DE VIE PERSONNALISÉS ET CHALEUREUX**

Les personnes dont la condition physique et cognitive exige qu'elles soient hébergées doivent retrouver un milieu où il fait bon vivre, tout en étant adapté et sécuritaire. Afin que les résidents se sentent chez eux, il est important de créer un environnement physique adapté, personnalisé, décoré, stimulant et chaleureux, en maintenant les lieux sécuritaires et bien entretenus.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que les stimuli auditifs sont contrôlés et que des repères visuels sont présents dans les aires communes.

L'évaluateur a vu que les lieux sont propres, bien entretenus et que les produits dangereux sont rangés de façon sécuritaire.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que la décoration des certains espaces communs intérieurs ne rappelle pas un milieu familial. En effet, des informations administratives et professionnelles destinées au personnel sont affichées dans les aires de vie des résidents, notamment dans les chambres et sur les murs des unités de vie.

Il a aussi remarqué que certaines pratiques institutionnelles, tels le port du bracelet d'identification pour la majorité des résidents, la présence de piqués et l'absence de couvre-lits personnalisés dans plusieurs chambres, rappellent un milieu hospitalier.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>9. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement afin que les lieux rappellent un milieu de vie familial.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## SUIVI DE LA VISITE

À la lumière des constats présentés dans ce rapport, nous vous demandons de prendre les moyens nécessaires afin que les améliorations attendues soient mises en œuvre. Pour ce faire, chacune des recommandations devra être traitée dans le cadre d'un plan d'amélioration présentant les actions préconisées ainsi que l'échéancier prévu pour atteindre les résultats escomptés. Vous avez 60 jours après la réception du présent rapport pour élaborer votre plan d'amélioration et le transmettre au ministère.

Le suivi des recommandations constitue la pierre angulaire de tout le processus des visites.