

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

---



*Sercan*

2025-  
2026

Sercan  
Fondation Sercan  
Maison de soins palliatifs Sercan

2026-06-17

---

---

## Sommaire

<i>Mot du président du conseil d'administration...</i>	02
<i>Mot de la directrice générale...</i>	03
<i>Les trois organismes...</i>	04
<i>Le conseil d'administration et l'organigramme...</i>	05
<i>Les équipes...</i>	06
<i>Nos valeurs...</i>	07
<i>Nos missions...</i>	08
<i>Sercan...</i>	09
<i>Nos bénévoles...</i>	12
<i>La Maison de soins palliatifs...</i>	13
<i>Formation, bénévoles et employés...</i>	23
<i>Provenances des utilisateurs...</i>	24
<i>Bilan financier...</i>	25
<i>Porte-parole...</i>	26
<i>Témoignages...</i>	27
<i>Fondation Sercan...</i>	28
<i>Partenaires financiers...</i>	31

---

## Mot du président des conseils d'administration

Je vous écris ce message à titre de président de la Fondation Sercan. Par ailleurs, il faut savoir que j'étais déjà étroitement associé à cette organisation depuis près de 28 ans. Je fais partie des partenaires des premiers moments de Sercan, de ceux qui ont tracé le chemin pour que l'établissement devienne ce qu'il est aujourd'hui.



Je pourrais passer des heures à vous relater toutes sortes d'expériences vécues au cours du temps ou d'obstacles, de défis, de tout acabit.

Au fil des ans, nous avons agrandi et réaménagé, de manière significative, l'intérieur de notre bâtisse. Nous disposons maintenant de douze (12) chambres afin de procurer aux personnes, en fin de vie, et à leur famille, un environnement chaleureux et bienveillant au moyen d'une équipe compétente et axée sur la dignité.

Aujourd'hui, la Maison se porte bien sous tous les aspects et nous pouvons accorder une solide confiance aux administrateurs.trices en poste, à la direction et à tout le personnel, qu'il soit infirmier ou administratif. Je prends soin ici de les remercier sincèrement.

Je voudrais également exprimer ma reconnaissance à nos précieux et vaillants bénévoles ainsi qu'à nos généreux donateurs, car leur contribution à cette noble cause est plus qu'essentielle au succès de la Maison Sercan.

Pour ma part, je vais continuer à exercer mon rôle avec la conviction profonde que cette organisation doit perpétuer sa raison d'être.

La Maison de soins palliatifs est pleine de ressources à découvrir et je vous invite à vous y intéresser.

### Serge Duthé, président du conseil d'administration

*Depuis 1998, monsieur Duthé contribue activement à Sercan, tour à tour membre, bénévole et administrateur. De 2009 à 2016, il devient directeur général, mettant son leadership au service de l'organisme. Depuis 2023, il siège à nouveau au conseil d'administration, poursuivant son apport au rayonnement de Sercan.*

---

## Mot de la directrice générale



La maladie incurable est une épreuve extrêmement difficile, tant pour la personne atteinte que pour les proches et, malheureusement, je peux en témoigner personnellement.

Après plus de 2 ans de lutte empreinte de courage contre le cancer, en mai 2025, ma famille a reçu une déchirante nouvelle : mon père, Gilles, n'avait maintenant qu'un mois à vivre.

Lorsque celui-ci fut admis à la Maison de soins palliatifs Sercan, je me suis sentie accueillie avec une profonde humanité, dans la douceur et le professionnalisme. Au-delà des soins prodigués à mon père, c'est toute notre famille qui a été accompagnée. Nous avons trouvé un lieu où l'on prenait le temps de nous écouter, de nous rassurer et de répondre à nos questionnements et inquiétudes dans la bienveillance. Dans un moment où tout semblait s'écrouler, cette présence constante et rassurante nous a permis de nous concentrer sur l'essentiel : être ensemble et profiter, comme nous le pouvions, de chaque instant qui nous restait.

C'est à ce moment que j'ai senti un alignement puissant avec les valeurs de l'organisme. C'est un honneur pour moi de pouvoir contribuer depuis déjà maintenant près d'un an à cette mission qui touche tout particulièrement mon cœur.

À cela s'ajoute Sercan, dont la mission est d'offrir du soutien aux personnes ayant reçu un diagnostic de cancer, à leurs proches ainsi qu'aux personnes endeuillées. Parce que l'épreuve débute dès le diagnostic de cancer, tant pour les personnes atteintes que pour leurs proches.

Je ne peux terminer sans témoigner de ma profonde reconnaissance envers toute notre équipe et envers tous les bénévoles sans qui la pérennité de notre mission serait impossible.

Je désire aussi remercier tous nos partenaires, commanditaires et donateurs qui nous permettent chaque jour de continuer à remplir notre cause.

Au grand plaisir de continuer à remplir mon rôle de directrice générale avec le sentiment profond que, ensemble, on peut tout faire.

**Stéphanie Vézina-Garcia**  
**Directrice générale**

*À l'emploi de Sercan depuis moins d'un an, madame Vézina-Garcia s'est rapidement distinguée par son leadership remarquable, son professionnalisme et sa capacité à mobiliser l'équipe. Grâce à son engagement constant et à son sens de l'initiative, elle contribue activement à faire évoluer l'équipe et à la mener avec assurance vers de nouveaux défis.*



Maison de soins palliatifs | Fondation

## Les trois organismes

**Sercan** offre du soutien aux personnes ayant reçu un diagnostic de cancer, à leurs proches ainsi qu'aux personnes endeuillées. Les membres ont accès aux services d'accompagnement individuel et en groupe, au transport médical de même qu'au prêt de prothèses capillaires et mammaires. Afin de bénéficier d'un service de Sercan, une carte de membre est requise; celle-ci est offert au cout de 15\$ par année.

**La Maison de soins palliatifs Sercan (MSP)** a pour mission d'accueillir les personnes en fin de vie dans un environnement calme et chaleureux. Notre personnel qualifié veille au soulagement des symptômes et inconforts afin de leur permettre de vivre leurs derniers moments dans la dignité.

Étant financée à environ 50% par les instances gouvernementales, **La Fondation Sercan** a pour objectif d'amasser les montants nécessaires afin d'assurer la pérennité et la qualité des services offerts par Sercan et par la Maison de soins palliatifs Sercan.

## Heures d'ouverture

Bureau administratif : Du lundi au jeudi de 8h30 à 16h30

Maison de soins palliatifs Sercan :  
Les soins et services sont dispensés 24h/24

Lors de la dernière assemblée générale annuelle du 19 juin 2025, 19 personnes étaient présentes.

## Le conseil d'administration

(en poste au 31 mars 2026)



Serge Duthé  
Président



Louis Plouffe-Gauthier  
Vice-président  
et secrétaire



Michèle Labelle  
Trésorière



Jean-François Hébert  
Administrateur



Vincent Yergeau  
Administrateur



Caroline Vallerand  
Administratrice



Carl Éric Therrien  
Administrateur

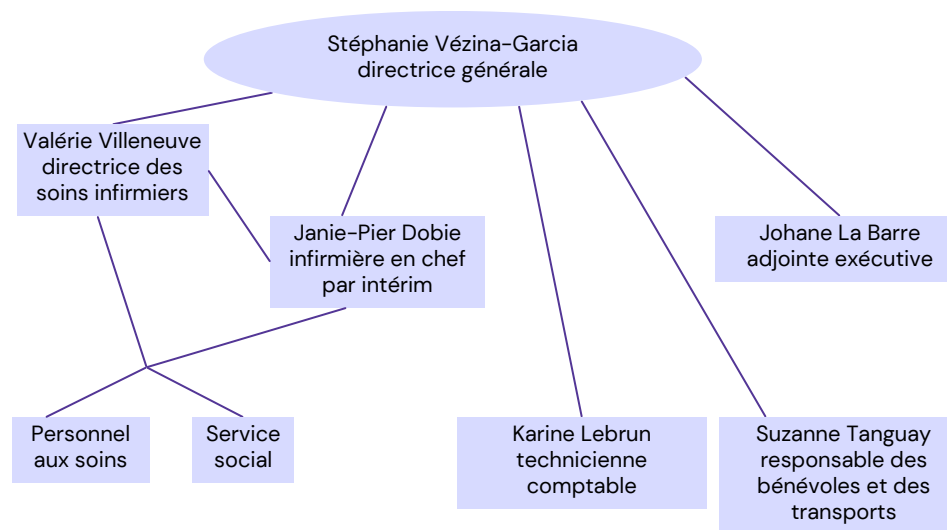


Michel Viandier  
Administrateur



Frédéric Blain  
Administrateur

## Organigramme



---

## Les équipes

(en poste au 31 mars 2026)

### Personnel administratif

Stéphanie Vézina-Garcia, directrice générale  
Johane La Barre, adjointe exécutive  
Karine Lebrun, technicienne comptable  
Suanne Tanguay, responsable des transport  
et des bénévoles

---

### Personnel aux soins

Médecins: Dre Faiza Naseem, directrice médicale  
Dre Jasmine Boucher  
Dre Gabrielle Cardin  
Dr Marie-Lise Melançon  
Dre Véronique Sergerie

Valérie Villeneuve, directrice des soins infirmiers  
Nancy Royer, infirmière en chef des soins palliatifs  
Amélie Lambert, travailleuse sociale  
Isabelle Cutnam, intervenante sociale

### Infirmières

Janie-Pier Dobie  
Pierrette Girard  
Carlos Huaman  
Annie Lanoie  
Chantale Roy

### Infirmières auxiliaires

Caroline Brien  
Valérie Charette  
Nadia Chiasson  
Kathy Cloutier  
Murielle Desjardins  
Line Guindon  
Annie Ladouceur  
France Landreville  
Khadija Moksit  
Camille Pilon  
Laurie Richaudeau

### Préposées aux bénéficiaires

Manon Béland  
Nathalie Drouet  
Ginette Dumoulin  
Anne-Marie Labelle  
Karine Marquis  
Josiane Massicotte  
Suzanne Plante  
Rolande Roy  
Cindy Turcotte

---

### Cuisine et salubrité

#### Cuisine

Victor Olivier Laurin  
Céline Martel  
Patricia Olivier

#### Salubrité

Monique Dicaire-Richer  
Patricia Labelle

---

## Nos valeurs



La famille est au coeur  
de notre démarche

Respect et dignité  
de la personne

Confidentialité



Approche humaine et  
chaleureuse centrée  
sur la personne

Partenariat avec les  
ressources locales

Participation active  
des bénévoles



# *Notre vocation, votre dignité...*



Accueillir les personnes de 18 ans et plus atteintes d'une maladie grave, évolutive en phase terminale dans le but de préserver leur qualité de vie dans un milieu qui favorise leur bien-être.

Offrir du soutien pour les gens aux prises avec le cancer, les personnes endeuillées ainsi que leur famille, autant en individuel qu'en groupe.



La vie est généralement belle, mais elle est aussi souvent très dure.

Elle nous lance parfois des défis douloureux, et ces défis font aucune discrimination. Ils s'attaquent sans égard au sexe, à l'âge, à la culture, aux croyances et nous confrontent à des douleurs que nous devons tous traverser à un moment ou à un autre de notre vie.

Dans ces moments, il est normal de ressentir de la tristesse, de la douleur et même de la confusion face à la vie qui continue malgré tout. Cependant, il est important de se rappeler que nous ne sommes pas seuls dans cette expérience.

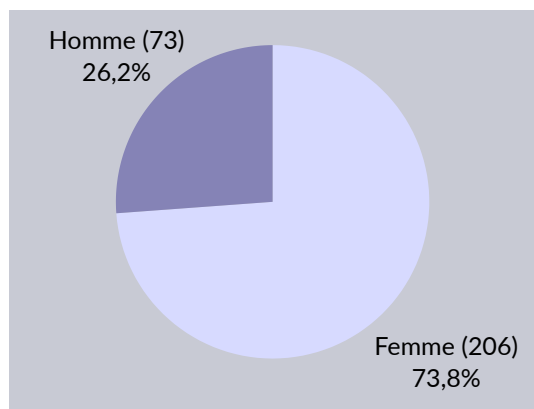
Sercan offre des services de soutien :

- Du soutien en groupe ou individuel pour les personnes atteintes du cancer ;
- Des prêts de prothèses capillaires et mammaires ;
- Des transports médicaux ;
- Du soutien en groupe ou individuel pour les personnes endeuillées .

Depuis 1992, Sercan est devenu une référence pour les gens aux prises avec le cancer et les personnes endeuillées.

Que ce soit par notre offre de transport ou par l'entremise de nos groupes de support, le personnel et l'équipe de bénévoles s'assurent d'offrir les meilleurs services d'échange et d'entraide.

### Quelques chiffres pour l'année courante...



#### 279 membres

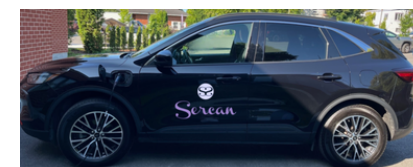
(206 femmes et 73 hommes)

- 210 personnes atteintes de cancer
- 68 endeuillés
- 1 proche

#### 90 nouveaux membres

(67 femmes / 23 hommes)

- 72 personnes atteintes de cancer
- 18 personnes endeuillées



**66 personnes** ont bénéficié de 582 transports médicaux, soit une augmentation de 59% par rapport à la dernière année.

Pour un total de **1,731 heures** de bénévolat offert par **18 bénévoles**.

## Engagement dans la communauté

Conférences sur le deuil

- Collège Notre-Dame de Foy à Québec (par vidéoconférence)
- Ville de Ste-Marthe-sur-le-Lac

Deux conférences données par Lucie, bénévole active au sein de Sercan.

- Soutien individuel - deuil, cancer et art thérapie
  - 7 accompagnateurs
  - 54 personnes rencontrées
- Soutien de groupe - deuil, cancer et art thérapie
  - 4 accompagnateurs
  - 60 rencontres
  - 398 présences

Transports

- 18 chauffeurs
- 66 personnes aidées
  
- 582 transports

C'est 63% de plus que à l'an passée


## Programme encore femme

*Ce service s'adresse aux femmes atteintes d'un ou de plusieurs cancers féminins.*

*Au cours de l'année, 31 personnes ont bénéficié du service de transport, participé aux rencontres de groupe et reçu un accompagnement individuel. Par ailleurs, 21 personnes ont profité du prêt d'une prothèse capillaire ainsi que du prêt de bonnets.*



## Souper de Noël pour les bénévoles

 **Fondation Sercan**  
12 décembre 2025 · 🌐

Parce que toutes ces personnes de cœur qui donnent généreusement de leur temps pour la cause méritent d'être remerciées 💜

Le 11 décembre, ce fut notre dîner de Noël annuel pour nos précieux bénévoles ! Plaisirs gourmands, échanges chaleureux et sourires étaient au rendez-vous 🌲

Un immense merci à tous nos merveilleux bénévoles pour le temps que vous donnez pour Sercan. Chaque minute compte 🕒

Merci également à:  
[Intermiel | miellerie - hydromellerie - érablière - cidrerie & distillerie](#) & Monsieur Fernand Biard, président fondateur, pour leur générosité qui a permis d'offrir de beaux cadeaux de présence à nos bénévoles 💜

Merci à Julie et son équipe à la cuisine pour leur générosité buffet exceptionnel qui a été servi !

Merci à Suzanne et toute l'équipe de Sercan qui se sont mobilisés pour faire de cet événement un succès !

Merci, merci, merci 🙏

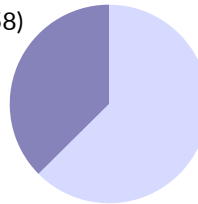


## Nos bénévoles

Le bénévolat est au cœur de la vie communautaire et avec ce cœur, tout est plus facile. Leurs disponibilités, leur bonne humeur, mais surtout leur grand dévouement sont essentiels au mieux-être de notre communauté.

**155  
bénévoles**

Hommes (58)  
37,4%



Femmes (97)  
62,6%

Nouveaux bénévoles: 26

Âge moyen: 64 ans

Heures totales  
de bénévolat  
7,854

- Soutien individuel et de groupe
- Transports
- Cuisine
- Soins
- Désinfection
- Levées de fonds
- Art thérapie
- Divers

*Un immense MERCI à tous nos bénévoles !*

---

## La Maison de soins palliatifs

### Notre mission

La MSP Sercan offre gratuitement, 24 heures sur 24, des soins palliatifs et des soins de fin de vie spécialisés. Elle accueille des adultes de 18 ans et plus en phase terminale dont le pronostic est inférieur à trois mois. Les personnes admises doivent résider dans la région des Laurentides ou avoir un proche significatif demeurant sur ce territoire et impliqué dans leur accompagnement. Le personnel qualifié veille au soulagement des symptômes et des inconforts afin de permettre à chacun de vivre ses derniers moments dans la dignité.



### L'équipe psychosociale Travailleuse sociale et intervenante sociale

L'équipe psychosociale est présente sur place du lundi au vendredi, avec une disponibilité variable en soirée, afin d'offrir soutien et accompagnement aux bénéficiaires et à leurs proches.

Elle propose un espace d'écoute et de soutien émotionnel à chaque étape du parcours de fin de vie. L'équipe peut également faciliter les communications, aider à aborder des sujets plus difficiles et accompagner les personnes dans certaines démarches administratives ou sociales, selon leurs besoins.

Si on additionne les rencontres individuelles, les rencontres familiales ainsi que les discussions téléphoniques, c'est 1,379 actes faits dans la dernière année par l'équipe.

---

## La Maison de soins palliatifs

### En fin de vie, chaque petit moment compte

La Maison de soins palliatifs Sercan accueille les personnes en fin de vie dans l'une des 12 chambres privées.

Les soins infirmiers ainsi que médicaux sont offerts gratuitement 24h/24. Puisque l'humain est au cœur de nos préoccupations, le respect de chaque personne est une priorité. Notre souhait le plus cher est d'accompagner les patients et leurs proches afin qu'ils puissent vivre les derniers moments dans les meilleures circonstances. Nous offrons des soins dans la dignité et le meilleur confort possible dans une ambiance similaire à celle d'une maison ou de leur propre foyer.

Les patients ont donc la possibilité d'être entourés de leur famille et, également, de leurs amis.

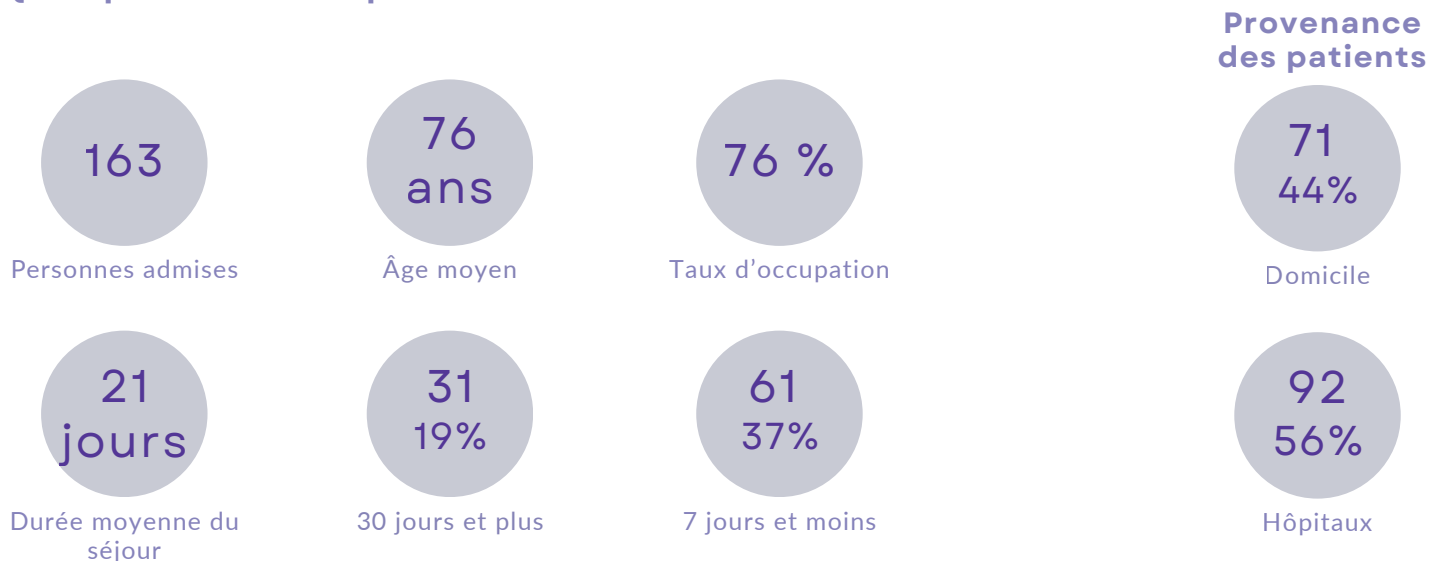
Une travailleuse sociale au sein de notre équipe soutien les patients ainsi que les familles, et depuis mars 2025 une intervenante social s'est jointe à l'équipe.



## La Maison de soins palliatifs

Depuis l'ouverture de la Maison en juin 2005, ce sont 1,611 personnes en fin de vie qui ont pu bénéficier de l'accompagnement et des services de la maison Sercan.

### Quelques chiffres pour l'année courante...



### Évaluation de la satisfaction de la clientèle

Les questionnaires d'évaluation des soins et des services sont mis à la disposition des patients et des familles en tout temps. Ce dernier est envoyé par la poste au premier répondant à la suite du décès.

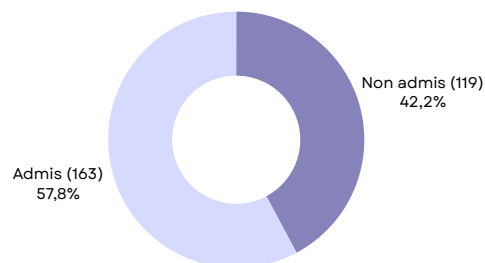
Pour l'exercice 2025-2026, le taux de réponse obtenu est de 28%, soit 45 répondants par rapport à 163 patients admis. La moyenne du taux de satisfaction (très satisfait et satisfait) s'élève à 92%.

En plus du sondage, plusieurs familles choisissent de nous écrire pour nous remercier de l'excellence des services. Au cours des années, nous constatons des taux de satisfaction très élevés, soit plus de 90%, et ce, année après année.

## La Maison de soins palliatifs

**282 demandes d'admission**  
163 admis  
pour un lit en soins palliatifs

Il y a eu 218 jours/lits fermés  
(5%) pour cause de manque  
de personnel et de  
rénovations



- Du 9 au 31 mars 2026, fermeture d'un lit par semaine pour cause de rénovations.

### 119 demandes non admises

- Demande annulée pour diverses raisons (49)
- Aucun lit disponibles, admis ailleurs (46)
- Décédé au domicile ou AMM ailleurs, par choix (11)
- Décédé la veille de l'admission (9)
- Sur la liste d'attente mais pas prêt pour admission (3)
- Pronostic dépassé, à réévaluer (1)



## Sédation palliative continue et l'AMM

Données annuelles relatives à la sédation palliative continue et à l'aide médicale à mourir pour la période du 1er avril 2025 au 31 mars 2026.

- Sédation palliative continue administrée : 19
- Aide médicale à mourir : 13
- Aide médicale à mourir d'un jour : 7

## Traitement des différends

- Aucune plainte n'a été formulés en cours d'année.

## La Maison de soins palliatifs

### Amélioration de la qualité

La vision de la Maison de soins palliatif Sercan est que l'amélioration est continue quant à la qualité des soins offerts aux personnes en fin de vie.

- Planification et participation au processus de la visite de la vigie qualité annuelle du CISSS des Laurentides. Implantation des recommandations faites suite au processus.
- Mise en place de l'utilisation d'un horaire informatisé avec la plateforme Agendrix afin de faciliter le processus de création et modification d'horaire des employés.
- Implantation de rencontre d'équipe mensuelles avec chaque équipe de soins soit nuit, jour et soir.
- Transformation de la salle d'AMM en salle polyvalente pouvant être utilisée autant comme un salon des familles qu'en salle AMM.
- Multiples formations continues sur la cohésion d'équipe, les soins de plaies, la consignation des notes au dossier, le PDSP.

### Priorités 2026-2027

- Préparation à la visite de l'agrément afin de prolonger le certificat d'agrément des maisons de soins palliatifs du Québec.
- Implantation des dossiers médicaux électroniques d'ici décembre 2026.
- Implantation du logiciel X-Pill-Pro qui régit l'administration des médicaments par l'équipe de soins infirmiers. Ce logiciel est mis en place dès juillet afin de prévenir les erreurs de médications et les incidents liés aux omissions de signature.
- Une révision complète des protocoles et procédures de la MSP.
- Préparation de la visite de l'Ordre des infirmiers et infirmières auxiliaires du Québec (O.I.I.A.Q.).

---

## La Maison de soins palliatifs

### Formation

À l'embauche, chaque employé reçoit une formation de 3 à 5 jours minimum selon son titre d'emploi.

De plus, nous invitons le personnel à suivre des formations en ligne de la part de leur ordre professionnel ainsi que diverses formations en ligne par d'autres MSP.

Selon leur Ordre, les infirmiers et infirmières doivent obligatoirement faire 20 heures de formation pertinentes à leur milieu dont 7 heures accréditées. Pour les infirmiers ou infirmières auxiliaires, ceux-ci doivent compléter 10 heures de formation par période de 2 ans.

Pour la prochaine année, beaucoup de formations sont envisagées, soit:

Nom de la formation	Durée en heure (par participant)	Nbr participants	Total hrs
Formation cohésion d'équipe	4	33	132
PDSP ( formateur)	40	2	80
Formation PDSP au personnel	8	26	208
Formation soins de plaie	3	17	51
Formation note au dossier	1	17	17
Formation gestion SCPD	3	26	78
X Pill Pro (gestion de la médication)	3	17	51
Medesync (dossier médical électronique)	3	17	51
		Total :	668

### Rapport d'analyse des incidents/accidents (patients)

Dans la dernière année, il y a eu un total de 88 rapports d'incidents ou d'accidents complétés, comparativement à 41 rapports pour l'année 2024-2025.

Le nombre de chutes a grandement augmenté, passant de 22 pour 2024-2025 à 33 pour cette année. En ce qui a trait au nombre de quasi-chutes, 5 ont eu lieu cette année comparativement à 4 l'année passée. Plusieurs facteurs peuvent influencer le nombre de chutes et de quasi-chutes. Un vieillissement de la clientèle, l'alitement et une diminution rapide des forces physiques en période de fin de vie sont des facteurs de risque importants. De plus, une proportion importante de la clientèle accueillie souffre de troubles neurocognitifs majeurs et/ou de métastases cérébrales, impactant le jugement de la personne et la rendant plus téméraire, agitée et confuse. Ces personnes sont plus à risque de chute et récidive plus en moyenne. Dans la dernière année, 2 patients ont chuté à 2 reprises, 1 à 4 reprises, 3 ont chuté à 1 reprise et ont fait 1 quasi-chute et 1 patient a chuté à 2 reprises et a fait 2 quasi-chutes.

Ces facteurs de risque prédisposant et précipitant nous emmène à mettre en place des mesures de prévention tel qu'une surveillance accrue, un moniteur sonore ou un tapis sonore. Parfois, les proches aidants ou des bénévoles assurent une présence afin d'assurer une surveillance continue. Dans les mesures de prévention mises en place, il y a le dépistage du risque de chute à l'admission et à chaque changement d'état général avec l'échelle de chute Morse, l'évaluation fréquente du niveau d'autonomie et une mise en place d'interventions personnalisées selon le niveau de risque de chacun. Dans la dernière année, 12 usagers ont chuté sans impact crânien et n'ont eu aucune conséquence, 11 usagers ont chuté sans impact crânien et ont eu des conséquences et 10 usagers ont chuté avec impact crânien et avec conséquences. Les conséquences recensées sont la douleur, les plaies, des lésions, des rougeurs, des hématomes et des conséquences psychologiques telle la tristesse. La gravité des conséquences recensées est généralement faible. Une seule plaie a nécessité des points de suture réalisés sur place. Aucune conséquence grave n'a eu lieu à la suite des chutes. Lorsqu'un patient chute, un examen physique et neurologique est effectué. Les proches, le médecin et le supérieur immédiat sont avisés au moment opportun selon le niveau de conséquences observées. Une surveillance rapprochée est effectuée et le soulagement des conséquences, tel la douleur est assuré.

---

## La Maison de soins palliatifs

### Analyse des incidents/accidents (patients)... suite

En ce qui a trait aux erreurs de médication, 35 accidents ont été recensés pour cette année, comparativement à 15 pour l'année d'avant. Le mauvais médicament a été administré à 2 reprises et la mauvaise posologie à 16 reprises. Il y a eu 11 omissions de médication, 1 patch non retirée, 1 administration d'un médicament non prescrit et 1 manque de narcotique au décompte final. Des incidents n'ayant pas touché l'utilisateur ont été répertoriés au nombre de 13. Un rappel a été fait, soit de remplir les formulaires de rapports d'accidents AH-223 afin de bien analyser les erreurs et leurs causes. Cette analyse permet une amélioration continue afin d'adapter nos méthodes de travail et le besoin de formation auprès des employés.

Une nouvelle politique pour l'administration sécuritaire des médicaments a été mise en place par la direction et le conseil d'administration afin d'encadrer la pratique des employés aux soins et d'emmener les employés à la vigilance. Des rencontres individuelles avec les employés concernés ont été faites suite à une erreur. L'employé identifie les facteurs prédisposants et précipitants à l'accident et identifie des moyens à mettre en place pour éliminer la récurrence. À la suite de l'analyse, nous implanterons un logiciel informatique de médication afin de diminuer les erreurs reliées aux mauvaises retranscriptions ou aux oublis de signature. Toutes les divulgations ont été faites aux patients, aux familles au besoin, médecin et gestionnaire des soins infirmiers. Les surveillances ont été effectuées et aucune erreur n'a occasionné d'événement sentinelle. Dès maintenant, les rapports d'incidents et d'accidents sont présentés mensuellement au conseil d'administration et des pistes de solutions sont trouvées en groupe afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins offerts à la clientèle.

Finalement, 1 événement sentinelle a été analysé en lien avec la fugue d'un usager et des mesures correctives ont été apportées afin de prévenir un autre événement indésirable. Nous avons aussi recensé 1 blessure physique avec l'utilisation du matériel de soins chez un usager.

---

## La Maison de soins palliatifs

### Rapport d'analyse des incidents/accidents (patients)... suite

Type de rapport	Nbre	%
Chutes - A-1	33	38%
Quasi chutes - A-2	5	6%
Administration du mauvais médicament - B-1	2	2%
Administration de la mauvaise posologie - B-2	16	18%
Médicament non administré - B-3	11	13%
Médicament administré au mauvais patient - B-4	0	0%
Patch de médicament non retiré - B-5	1	1%
Administration d'un médicament non prescrit - B-6	1	1%
Erreur dans l'horaire d'administration - B-7	3	3%
Manque de narcotiques au décompte final - B-8	1	1%
Bris/défectuosité de matériel/équipement - E	0	0%
Agression physique - F	0	0%
Fugue - G	1	1%
Mauvaise transcription de la prescription - G-1	1	1%
Omission de signature du médicament, mais administré - G-2	9	10%
Omission d'inscription d'heure d'administration du médicament - G-3	1	1%
Blessure physique relié à une activités ou un équipement - G-4	1	1%
Incidents de médication divers - H	2	2%
<b>Total de rapports</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

---

## La Maison de soins palliatifs

### Rapport d'analyse des incidents/accidents (travail)

Au total, 15 évènements indésirables ont eu lieu dans la dernière année financière.

5 rapports d'accidents chez les employés ont été complétés. 3 coupures aux mains avec une lame ou de la vaisselle cassée, 1 exposition aux liquides biologiques d'un patient à la suite d'une injection sous-cutanée et 2 blessures physiques lors d'un déplacement d'un bénéficiaire. L'analyse des évènements a mené à des mesures correctives soit ; un déplacement des lames du pied mélangeur, un appel à la vigilance aux employés et le suivi de la procédure pour exposition aux liquides biologiques.

Pour les bénévoles, 2 ont chuté à l'extérieur et 1 a trébuché dans l'escalier de l'entrée. Ces chutes ont entraîné des plaies et les premiers soins ont été fournis sur place. Aucune conséquence grave n'a découlé de ces évènements. Une attention particulière a été portée sur le déglacement du stationnement et sur le retrait de la petite table au pied de l'escalier dans l'entrée.

Au niveau des visiteurs, 1 personne s'est lacéré le bras et 1 visiteur non autorisé est entré dans l'immeuble en dehors des heures ouvrables. 1 visiteur a chuté au corridor. Des premiers soins ont été effectués sur place et un rappel de verrouiller les portes tel que demandé a été fait aux employés. Une porte codée a ensuite été installée afin de maintenir les portes verrouillées.

Il y a eu 3 rapports d'évènements qui sont tous reliés à des pannes d'électricité.

Type de rapport	Nbr	%
Employés - A	6	40%
Bénévoles - B	3	20%
Familles/visiteurs - C	3	20%
Transporteur médical - D	0	0%
Transport funéraire - E	0	0%
Rapport d'événement - F	3	20%
<b>Total de rapport</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

## Formation bénévoles et employés

Nom de la formation	Durée (par participant)	Nbr participants	Total hrs
Congrès de l'Association Québécoise en Soins Palliatifs	15	1	15
Formation incendie	3	35	105
Soins Palliatifs, Aide médicale à mourir et demande anticipés d'aide médicale à mourir	1,5	1	1,5
La complexité de la souffrance en soins palliatifs	4	1	4
Formation pour les nouveaux bénévoles	0,5	26	13
Divers	1,5	2	3
Total :		66	141,5

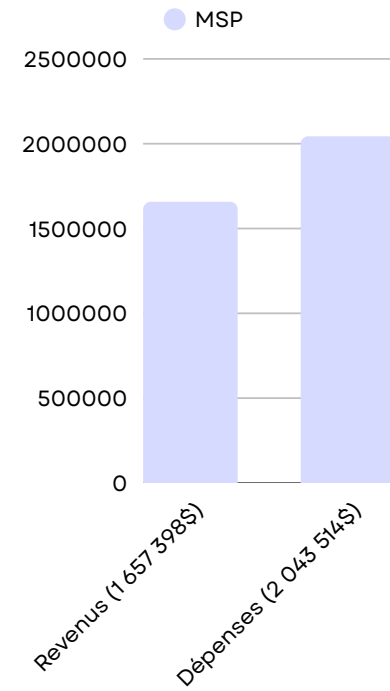
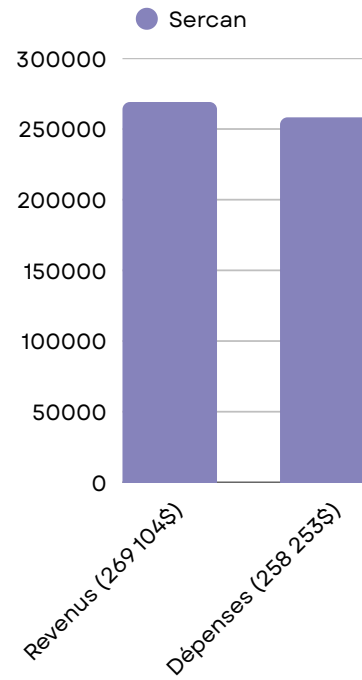
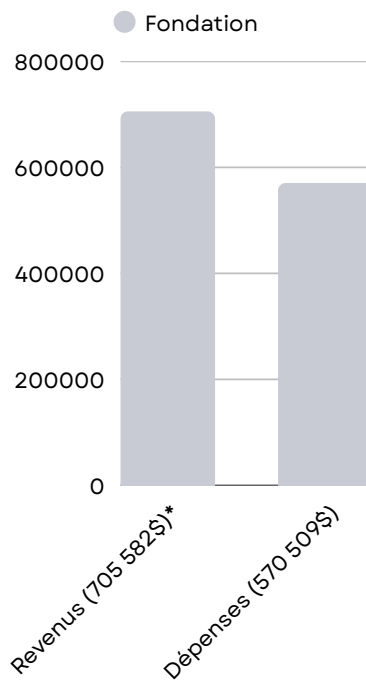


---

## Provenance des utilisateurs

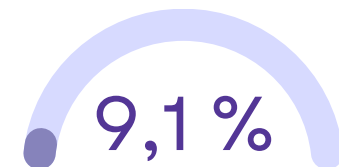
Villes	Patients	Familles	Membres	Total	%
St-Eustache	54	41	100	195	32%
MRC Thérèse-de-Blainville	21	18	56	95	16%
Deux-Montagnes	20	17	36	73	12%
Autres municipalités	16	33	12	61	10%
Ste-Marthe-sur-le-Lac	15	16	20	51	8%
Mirabel	13	17	18	48	8%
Laval	12	8	10	30	5%
Pointe-Calumet	6	5	10	21	3%
Saint-Joseph-du-Lac	4	4	8	16	3%
Oka	2	2	5	9	1%
Saint-Placide	0	2	4	6	1%
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>163</b>	<b>279</b>	<b>605</b>	<b>100%</b>

## Bilan financier des trois organismes



\* Un montant de 91 000\$ de dons dédiés pour l'agrandissement apparaît directement dans l'actif net aux états financiers.

### PERTES NETTES



---

## Porte-parole

Matthieu Pepper

Pour ma famille et moi, la Maison SERCAN a été un courant chaud dans une mer glacée. Ce que je veux dire c'est même si ça restait inconfortable comme situation SERCAN nous est apparu comme un réconfort, une sécurité et un certain répit.

Parce qu'avant d'arriver chez SERCAN, mon père était à la maison. Donc ma mère, mon frère, mes sœurs et moi alternaient les présences dans la maison familiale pour aider avec les soins et ce, de jour, de soir et de nuit. Même si j'en garde des très beaux souvenirs, c'est quand même exigeant pour la famille.

Quand le tour de mon père est venu, la Maison Sercan l'a accueilli lui mais nous a aussi accueilli nous, en tant que famille. Être accueilli à la Maison Sercan nous a permis de retrouver des moments de plaisir; des repas partagés; de célébrer des événements et nous a même permis de vivre quelques sorties adaptées à la condition de mon père. En bref, nous avons pu retrouver et continuer à vivre notre vie de famille jusqu'à la fin !

La maison Sercan n'enlève pas les émotions négatives mais les soulagent. Les soins offerts, dans un cadre bienveillant; sécurisant et chaleureux, permettent aux familles de partager des moments qui sont, à mon avis, déterminants autant pour la qualité de la fin de vie de la personne que le deuil des proches.

À titre de personne ayant reçu les services et maintenant à titre de porte parole, je reconnais la valeur de la mission de la Maison Sercan et des soins offerts et souhaite continuer de contribuer à sa pérennité!

Matthieu Pepper



*Merci Matthieu pour ton implication depuis 2018 !*

## Les témoignages

*“Si tout le monde pouvait terminer son chemin de vie dans un environnement comme chez Sercan on ne pourrait qu’être fiers de notre société et notre humanité! On lance un appel sincère à nos élus pour fournir un financement à la hauteur de ce qu’est la Maison Sercan.”*

*Etidh C.*



*“Les personnes présentes ont été très humaines, j’ai été très bien accompagné. Nous n’avons jamais senti que nous dérangions. Mon père se sentait bien.”*

*Chantal B.*

*“Nous avons été très privilégiés de pouvoir avoir une si belle fin de vie pour notre père. Merci!”*

*Diane T.*



*“Tout de suite mon conjoint s’est senti bien, comme chez lui.”*

*France P.*

*“Votre accueil fut extraordinaire! Maman était comblée. Elle n’a manqué de rien. Elle nous a dit: “Je suis au paradis sur terre avec vous, avant le vrai!”*

*Les services, les conseils, le soutien de la part de tout le personnel, fût absolument extraordinaire.  
Merci infiniment à tous!”*

*Dominique G.*

*“Comme c’était son choix de l’aide médical à mourir, le médecin nous a parlé de cet endroit, moins difficile qu’à la maison, tout s’est fait avec douceur.”*

*Raymonde B.*

---

## Fondation Sercan

La Fondation Sercan a pour mission d'amasser les dons nécessaires pour soutenir financièrement la Maison de soins palliatifs Sercan et l'ensemble des services de soutien offerts par Sercan. Malgré les subventions qu'elle reçoit, la Fondation Sercan doit amasser 1 395 000\$ en dons chaque année.

Aussi, la Fondation Sercan a comme objectif de créer et de conserver des liens forts avec sa communauté. Elle crée de belles relations avec les donateurs, fournisseurs, bénévoles ainsi que les commanditaires.

### Activités de financement

La Maison Sercan est financée à environ 50% par le Gouvernement du Québec, l'autre 50% est soutenu par les dons et les activités de financement organisées par la Fondation. Grâce au soutien de la communauté, la Fondation Sercan est en mesure d'offrir des soins palliatifs de qualité et des services pour les gens ayant le cancer et les personnes endeuillées.

#### *Journée spaghetti*

30 mai 2025 - Sous la présidence d'honneur de Michèle Labelle. Partenaires et commanditaires de l'événement: Au jour le jour, Costco, Saputo, Emballages Carrousel, Cabane Constantin, Impression Mirabel, Jean-Denis Garon (député de Mirabel), L'Impressionniste, Les Soeurs en Vrac, Luc Désilets (député de Rivière-des-Mille-Iles), M Communications, Productions Skip, Rameau d'Or, Trottier fruits et légumes, Vignoble Les Vents d'Ange, Familiprix, Ville de Saint-Eustache.



#### *Collecte de cannettes et bouteilles*

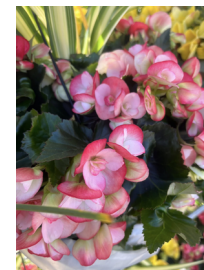
Tout au long de l'année, une boîte située dans le stationnement pour y déposer les cannettes et bouteilles par les citoyens de la région.

Merci aux bénévoles qui s'occupent de cette tâche.

#### *"Mai-Mères Fleuries" - Des fleurs pour maman*

Pour une 6e année, la Fondation Sercan vend des fleurs pour la fête des Mères.

Un grand MERCI à notre fournisseur Les Serres Jacques Barbe qui a commandité les fleurs et Location de Camion Bélisle.



## Fondation Sercan

### Activités de financement... suite

#### Course de bateaux Dragons

14 juin 2025 - Partenaires et commanditaires : Assemblée Nationale du Québec, Caisse Desjardins, Chartwell L'Unique, Chevaliers de Colomb de Saint-Eustache, Costco, Eau Eagle, Les Fermes Serbi, Fonds de Bienfaisance des employés de Bombardier, JGW avocats, JJA Construction, Groupe Phaneuf, ACJ + Ressources communautaires, LBBO cpa, P. Dion excavation, TransGestion, Ville de Saint-Eustache, Ville de Deux-Montagnes, Ville de Mirabel, Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac, Ville de Boisbriand, Ville d'Oka, Microbrasserie Noire et Blanche, Trottier Fruits et Légumes, Journal L'Éveil, M Communications, Impression Mirabel, Sonaca.



• **MARIE-ÈVE DICAIRE**  
Présidente d'honneur de la Course de bateaux-dragons depuis 2022.



#### Bal Masqué

24 octobre 2025

Président d'honneur: Marc-Antoine Jetté.

Partenaires et commanditaires : Pétrole Bélisle, Groupe Izanto, Ville de Sainte-Eustache, École d'Équitation Marie-Pier de Villers, Golf Le Foursome, Cabane à sucre Constantin, M. Communications, Fay's, Rameau d'Or, Nadine Trudeau, Hélène Lachapelle, Michèle Paradis, Domaine de l'Alezan, La Bullerie, Golf Le Diamant, Impression Mirabel, Assurance Louis Cyr, Érablière Jean Labelle.



#### Loterie Sercan

5 mars 2026 - Cette loterie, au profit de la Fondation Sercan, est rendue possible grâce à la générosité de grands partenaires financiers tel que messieurs René Goyer et Fernand Biard. Un grand MERCI à ces gens de cœur. Merci à Sogica pour l'impression des billets.

#### Emballage cadeau

Décembre 2025 - La Place Rosemère a accueilli nos bénévoles afin d'offrir aux clients d'emballer leurs cadeaux. Merci à tous les bénévoles pour votre participation à cette activité.



#### LOTÉRIE SERCAN

9,850\$ en valeur à gagner!  
Tirage: 5 mars 2026 à 16h

1er prix: 5 000\$  
2e prix: 2 000\$  
3e prix: 1 000\$  
4e prix: 500\$  
5e prix: bouteille de champagne Veuve Clicquot\*  
6e prix: bouteille de champagne Veuve Clicquot\*  
7e prix: bouteille de champagne Veuve Clicquot\*  
8e prix: bouteille de champagne Veuve Clicquot\*

\*Les bouteilles de champagne sont gracieusement offertes par M. Fernand Biard, président fondateur.

Cette loterie, au profit de la Fondation Sercan, est rendue possible grâce à la générosité de grands partenaires financiers: Messieurs René Goyer et Fernand Biard.

Prix du billet  
10\$

Loterie Sercan  
Licence RACQ: L-05572  
Nombre de billets imprimés: 20,000  
Numéros de: 0005 à 20000

Lieu du tirage:  
Fondation Sercan  
50, rue Chénier  
Saint-Eustache, Qc J7R 1X1

Endroit pour réclamer les prix:  
Fondation Sercan  
50, rue Chénier, Saint-Eustache J7R 1X1  
(450) 493-1912 poste 205  
Date et heure ultime pour réclamer les prix:  
5 mai 2026 à 16h00

EVÉIL  
Partenaire média 00000

*Gala Marc Pepper*



9 septembre 2025 - 5e édition du Gala annuel animé par Matthieu Pepper, en l'honneur de son père, décédé à la Maison de soins palliatifs Sercan en 2018. Était en prestation: Guillaume Pineaut - P-O Forget - Patrick Groulx - Marylène Gendron - Dom Babin. Partenaires et commanditaires: Le Zénith Promutuel assurance, Ville de Saint-Eustache, Imprimerie Mirabel.

**Activités de financement organisées par les gens de la communauté**

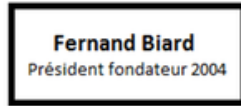
- Exposition permanente  
Vente des Toiles de trois artistes peintres de la région:  
Nadine Trudeau  
Hélène Lachapelle  
Nathalie Pepin
- Tournoi de balle-molle Rocky Holt
- Tournoi Bats on the Fence softball
- Participation de Matthieu Pepper à l'émission Le Tricheur

---

Si toutes ces activités sont possibles, c'est grâce à tous les bénévoles qui participent à l'organisation et au déploiement de ces événements... Comment vous dire combien votre aide et votre support sont essentiels à la réussite de ces événements :

Un énorme MERCI à chacun de vous !!!

## Partenaires financiers



UN GRAND MERCI!

*Merci pour  
votre attention !*

**CONTACT :**

**Maison de soins palliatifs Sercan  
50, rue Chénier  
Saint-Eustache, Qc J7R 1X1  
(450) 491-1912**

***communication@maisonsercan.ca***  
***www.maisonsercan.ca***

