

L'Indice

LA SEULE REVUE DU MARCHÉ DE L'HABITATION POUR ÂÎNÉS



L'équipe de Richard Perreault

Profil d'une carrière remarquable
Premier déjeuner-causerie : la certification
La résidence Vivaldi : un exemple à suivre

Votre Pharmacien à portée de la main

PACMED

*Prenez le bon médicament
au bon moment !*



INFORMEZ-VOUS
auprès de votre pharmacien
à propos de **PACMED** pour
recevoir vos ordonnances en
sachets clairement identifiés.

- » *Personnalisé*
- » *Simple à utiliser*
- » *Commode*
- » *Sécuritaire*

Mc Kesson APS 4800 rue Levy, Saint-Laurent, Québec, H4R 2P1
514-832-8333, 1-800-361-3757, www.mckesson.ca

MCKESSON
Canada
Votre force en santé

Prêt à faire le saut ?

Faites confiance au chef de file
dans la vente de résidences
pour personnes âgées.



RICHARD PERR  AULT
IMMOBILIER

www.richardperreault.ca | Tél. : 514 644 4444

Bonjour chers lecteurs,

Une fois n'est pas coutume. En page couverture, nous vous présentons une photo de groupe, celle de l'équipe de Richard Perreault, agent immobilier spécialisé dans la vente et l'achat de résidences pour aînés, et collaborateur régulier de la revue l'Indice. À la suite de sa chronique « À mon avis », nous donnons un bref aperçu du palmarès professionnel de ce consultant hors pair et lui demandons son opinion sur trois cas vécus, assez typiques, d'un acheteur et d'un vendeur de résidences pour aînés.

Aussi dans ce numéro, Johanne Cottenoir, éditrice, nous parle du rapprochement des générations; Robert Chagnon, de l'Association québécoise de gérontologie, nous fait un résumé du déjeuner-causerie sur la certification qui a eu lieu dans les bureaux de l'Indice; Daniel Gagnon, gérontologue au gouvernement du Québec, plaide pour le regroupement des résidences privées; Vanessa Cameron, notre professionnelle des ressources humaines, souligne l'importance d'en arriver à un consensus dans les relations patronales-syndicales; et, une nouvelle collaboratrice, Andrée Demers-Allan, coordonnatrice régionale *Roses d'or*, nous fait part d'une des ententes les plus importantes jamais signée entre le gouvernement du Québec et un organisme sans but lucratif.

Enfin, nous nous entretenons avec M. Daniel Boucher, président de la Résidence Vivaldi et lauréat 2008, dans la catégorie Client d'affaires – Projet commercial, du prix Excellence Mieux Consommer d'Hydro-Québec.

Bonne lecture à tous,

La rédaction

SOMMAIRE

VOL.9 N°4

ÉDITORIAL _____ p.5

À MON AVIS

Faire affaire avec un spécialiste _____ p.6

DOSSIER SPÉCIAL : RICHARD PERREULT

Profil d'une carrière remarquable _____ p.8

L'opinion d'un expert sur trois cas vécus _____ p.9

DÉJEUNER-CAUSERIE

La certification _____ p.10

AU CŒUR DE LA RÉSIDENCE

Le programme *Roses d'or* _____ p.12

La certification et le plan de sécurité incendie _____ p.13

L'importance de se regrouper
pour les résidences _____ p.14

Relations patronales-syndicales _____ p.16

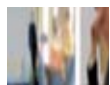
La résidence Vivaldi : un exemple à suivre _____ p.17

ÉCRIVEZ-NOUS !

Que pensez-vous des articles ? Quels sujets vous interpellent ? Faites-nous part de vos commentaires et de vos suggestions, qui sont toujours très appréciés. Il nous fera d'ailleurs plaisir de publier vos lettres dans nos pages.

Voici nos coordonnées :
400, rue Saint-Jacques Ouest, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 1S1

514 644-8314
bclaveau@aineshebergement.com



L'Indice

LE MARCHÉ DE L'HABITATION POUR AÎNÉS ET RETRAITÉS

Président fondateur	Richard Perreault
Éditrice	Johanne Cottenoir
Rédacteur	Bernard Claveau
Conseillère en gestion de résidences	Reine Laurin
Collaborateurs	Richard Perreault Consultant en hébergement pour aînés
	Pierre Tardif Chargé de projets
	Robert Chagnon Association québécoise de gérontologie
	Andrée Demers-Allan Coordonnatrice régionale <i>Roses d'or</i>
	Daniel Gagnon Gérontologue
	Nancy Cameron CRHA
Réviseur	Bernard Claveau
Graphiste	Simon Bonnallie

L'Indice est publiée quatre fois par année par Gescen et est tirée à 3 000 exemplaires.

La revue se dégage de toute responsabilité par rapport au matériel non sollicité et au contenu des publicités publiées dans ses pages.

Toute reproduction de textes d'illustrations ou de photographies de la revue est interdite sans autorisation.

Note : le nombre de pages que nous publierons sur ce dossier sera défini en fonction d'un ratio à respecter en édition. La quantité de pages à contenu rédactionnel que nous publierons dépend toujours du nombre d'annonceurs qui seront présents.

POUR NOUS JOINDRE

400, rue Saint-Jacques Ouest, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 1S1

Téléphone 514 644-8314
Télécopieur 514 644-9722
Pour la rédaction Bernard Claveau
bclaveau@aineshebergement.com
Pour la publicité Carmelle Dion
418 836-2468
cdion@aineshebergement.com

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec
et Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1913-3634

Envoi poste-publications
Convention # 40034441
Client # 3991067

Photo couverture :
Simon Bonnallie

Imprimeur :
Protech LP



Protech LP, inc.
Printing Services d'imprimerie



< Voir en page 8

☒ **Oui !** Je m'abonne à **L'Indice**
4 numéros pour seulement 21,00\$ (taxes et frais postaux inclus)

NOM : _____

ADRESSE : _____ APP. : _____

VILLE : _____

PROVINCE : _____ CODE POSTAL : _____

COURRIEL : _____

CATÉGORIE : ☐ Gestionnaire ☐ Directeur ☐ Personnel ☐ Autre : _____

☐ J'inclus mon paiement au montant de 21,00\$ à l'ordre de **Gescen**.

Revue L'Indice

400, rue Saint-Jacques Ouest,
bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 1S1



TEXTE JOHANNE COTTENOIR
Éditrice
jcottenoir@aineshebergement.com

LE RAPPROCHEMENT DES GÉNÉRATIONS PAR L'ÉDUCATION

Il ne sera plus jamais possible de revenir à une société où les connaissances pratiques se transmettaient de "père en fils", où la sagesse s'acquerrait avec le temps, conférant aux personnes âgées l'autorité morale et un rôle social de premier-plan.

Notre société a opté pour le Nintendo et le modèle Star Trek, une philosophie que Jacques Godbout appelle le "consommérisme", et un mode de vie axé sur la consommation. Aussi longtemps que "le prix le plus bas fait loi", que la recherche du bonheur se résume à une nouvelle voiture, un nouveau téléviseur et une cuisinière autonettoyante, la personne sera exclue, à plus forte raison si elle est "âgée et improductive".

Il y a tout un travail d'éducation (ou peut-être, devrions-nous dire, de rééducation) à faire pour recadrer notre système de valeurs. Mais la revalorisation de la vieillesse passe avant tout par la recherche d'un sens à la vie qui ne figure pas sur un bilan comptable ou un régime de pension, la recherche de vérité intérieure et d'authenticité.

La culture universelle ne manque pas d'exemple : l'enseignement de la Bible, des brahmanes hindous, les légendes des sociétés amérindiennes ou africaines nous présentent des peuples qui ont opté pour la réalisation de soi et la sagesse.

Dans la plupart des sociétés, la vieillesse est un accomplissement dans la vie et l'expérience tout à la fois : monnaie d'échange, gage de survie, et richesse d'un peuple. Il faut que les modèles de développement de la société que nous voulons bâtir pour nos enfants s'inspirent de modèles culturels, et intègrent de façon pleine et entière la personne âgée.

Et puis il y a une sorte d'écosystème propre aux sociétés humaines. On ne peut pas gaspiller des ressources humaines impunément, sans payer le prix, tôt ou tard. "Un pays (ou une société) qui se charge d'avenir sans rester fidèle au passé, est un arbre dont le feuillage est trop lourd pour les racines", écrit M. Saint-Pierre dans Les Écrivains. Ça vaut aussi bien pour les jeunes incapables de se faire une place dans cette société que pour les personnes âgées abandonnées à leur solitude dans des grandes cages de verre et de béton.

Mais il n'y pas que l'éducation des générations montantes qui soit en cause. Nous devons apprendre à vivre plus longtemps que toutes les sociétés qui nous ont précédées. Nous devons donc apprendre à vieillir.

Il n'y a pas de recette ou de mode d'emploi pour expliquer comment mieux vieillir, pas plus qu'il ne pourrait y en avoir pour mieux vivre. Comme le disait si justement Paul Éluard, qu'on a surnommé le poète de l'amour : "Laissez-moi juger de ce qui m'aide à vivre". C'est à chacun de nous de trouver sa voie. Mais pour trouver sa voie, il est certain qu'il faut continuer d'avancer. Aller de l'avant, conserver un idéal, entretenir des rêves et des projets, relever de nouveaux défis, se faire confiance. Aller de l'avant sans relâche pour aller au bout de soi.

Il faut aussi conserver la capacité d'émerveillement et d'accueil de notre enfance pour être en mesure de bien vivre sa vieillesse et trouver la sérénité.

"Je sens chez moi ce merveilleux instinct que l'âge, sans l'étouffer, transforme en sérénité. Car la sérénité, c'est la grâce de la vieillesse. Vieillir est un couronnement. C'est le soir de l'existence, mais quand on y songe bien, vieillir est aussi beau que naître. Naître est une promesse alors que vieillir est un accomplissement. La vieillesse est la saison des récoltes, des moissons dorées et des blés mûrs"¹

Johanne Cottenoir

1. Doris Lussier, cité par le Dr Joseph Ayoub dans La Presse, 29 janv. 1995

NOUVEAU collations sensées



gaufrettes



breuvages chauds



breuvages & poudings prêts à servir



bouchées de soya

Chaque portion individuelle représente :

- Une teneur élevée en protéine
- Des teneurs réduites en gras et en glucides.

Une variété de 10 types de collations aux textures et saveurs exquises.

Produits présentés au colloque de l'IUGM (mars, 2008).

Actuellement non retrouvé au détail.

Journées « dégustation-éducation » offertes aux nouveaux clients.

Pour commander et obtenir plus de renseignements;
Laurence Thibault B.Sc.,
Ventes / Nutrition et Gériatrie
Lachine, QC H8T 1B7
lthibault@bariatrix.com
514-633-7455, sans frais 1-888-361-6991 poste 253



Bariatrix Nutrition



RICHARD PERREAULT

Consultant en hébergement pour aînés | Agent immobilier
rp@aineshebergement.com
Propos recueillis par BERNARD CLAVEAU

FAIRE AFFAIRE AVEC UN SPÉCIALISTE

Lorsqu'on désire acheter ou vendre une résidence pour personnes âgées, on aura toujours avantage à faire appel à un agent immobilier spécialisé dans ce type d'établissements. Se charger soi-même d'une telle transaction ou la confier à un agent immobilier non-spécialiste reviendra à peu près au même. Je sais, par expérience, que le prix demandé sera souvent irréaliste. Les propriétaires ont tendance à surévaluer leurs résidences et les agents généralistes à accepter cette surévaluation pour obtenir le mandat. Les acheteurs ont le réflexe inverse : celui de sous-estimer la valeur d'une résidence. De bonnes occasions de vente ou d'achat sont ainsi ratées due à cette méprise initiale de part et d'autre.

Le suivi sera inconstant parce ce qu'il se fera par-à-coups et non pas sur une base quotidienne, faute de disposer du personnel nécessaire pour faire ce suivi. Les visites et négociations seront menées plus ou moins confidentiellement, là où la confidentialité est d'une importance primordiale, spécialement pour le vendeur. Le montage financier risque d'être déficient, surtout en ces temps de crise financière. Il y aura des délais inutiles, ce qui occasionnera bien des frustrations et déceptions; et ainsi de suite.

QU'EST-CE QU'UN SPÉCIALISTE?

Ma définition d'un agent spécialisé en habitation pour aînés est simple : il s'agit de quelqu'un qui se consacre exclusivement à ce marché depuis de nombreuses années - dans mon cas, depuis plus de 17 ans - et qui, bon an mal an, démontre un taux de succès élevé dans la vente ou l'achat de telles résidences. Pour fixer les idées, disons qu'au Québec, les agents spécialisés se compte sur les doigts d'une main. Parmi eux, des écarts de spécialisation peuvent être aussi notés. Je crois être le seul, par exemple, à être secondé dans mon travail par une équipe d'une dizaine de personnes et à avoir développé une banque informatisée de données et un logiciel de recherche sur les acheteurs et vendeurs actuels et potentiels.

J'ajouterai qu'un spécialiste c'est aussi quelqu'un qui est reconnu par ses pairs comme étant une référence et dont on sollicite l'aide quand on ne réussit pas à mener à bien un mandat. Étant donné que tous agents sont tenus de collaborer ensemble, l'acheteur ou le vendeur serait plus avisé de faire appel immédiatement au spécialiste.

POURQUOI FAIRE AFFAIRE AVEC UN SPÉCIALISTE?

Une résidence pour personnes âgées n'est ni un commerce ni une habitation mais un mélange subtil des deux. Pour les résidents, c'est avant tout un milieu de vie, des services et des besoins spécifiques; pour les propriétaires et gestionnaires, c'est avant tout une entreprise qu'il faut s'assurer de rentabiliser. Une connaissance approfondie de cette réalité est nécessaire pour mener à bien une transaction, ce d'autant que les relations entre l'acheteur et le vendeur se continueront, du moins pour un temps, après celle-ci.

« Comme il dispose d'une banque d'acheteurs ou de vendeurs classés selon un système de cotations, l'agent immobilier spécialiste sera à même de présenter des offres pertinentes et sérieuses à l'une ou l'autre partie. »

L'agent immobilier spécialiste, bien au fait du marché sur une base quotidienne, évaluera de façon réaliste la résidence. Il prendra en considération tous les facteurs influant sur le prix et en rendra compte de façon transparente. Comme il dispose d'une banque d'acheteurs ou de vendeurs classés selon un système de cotations, il sera à même de présenter des offres pertinentes et sérieuses à l'une ou l'autre partie. Disposant du personnel nécessaire, il sera disponible à toutes étapes de la négociation et agira comme médiateur pour aplanir les difficultés entre les parties. Reconnu par les institutions financières, il veillera à réunir les conditions optimales de financement. Enfin, ultime étape, suivant la vente, il sera encore là pour assurer une transition en souplesse dans la gestion de la résidence.

Bref, faire affaire avec un spécialiste c'est mettre toutes les chances de son côté.

Une collection unique conçue avec la retraite et les services de santé à l'esprit

Chaleureux, boisé et invitant, le mobilier WELLSRING par LANDSCAPEFORMS est stable, solide, agréable à regarder et confortable pour les résidents, visiteurs et le personnel de tous âges.



ATMOSPHÈRE offre une grande variété de mobilier qui allie design, durabilité et matériaux recyclés.

ATMOS
PHÈRE

AMÉNAGEMENT URBAIN

450.682.3480 | 1.800.680.6499 | Téléc. 450.682.1226 | info@atmosphere.com



**Directement
du fabricant
à Mascouche
au Québec**

**Fabrication selon
vos dimensions
et vos exigences**



**810, Bombardier,
Mascouche (Québec)
Canada J7K 1X9
Tel 450-966-9970
1-800-567-9970
Fax 450-966-0138
info@entra-matic.com
www.entra-matic.com**

L'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

**Manufacturier de portes coulissantes
AUTOMATIQUES ET MANUELLES**



INSTALLATION ■ SERVICE ■ QUALITÉ ■ FIABILITÉ ■ DURABILITÉ

PROFIL D'UNE CARRIÈRE REMARQUABLE

Il arrive souvent qu'un individu, dans un métier donné, soit au «top» de sa profession, mais que sa carrière soit bien courte. Or, ne dit-on pas que «ce qui compte vraiment, c'est durer»? Et pourtant, on peut aussi connaître une longue carrière sans jamais être au «top». Richard Perreault, pour sa part, a relevé le défi de durer tout en demeurant, d'année en année, l'un des meilleurs de sa profession.

EN TANT QU'AGENT IMMOBILIER, IL A ÉTÉ TRÈS SOUVENT RÉCOMPENSÉ PAR SES PAIRS

Depuis une douzaine d'années, il s'est mérité de prestigieuses récompenses professionnelles avec une régularité rarement égalée, démontrant qu'il se maintient, encore et toujours, parmi les meilleurs de sa profession.

Son palmarès se compose de plus d'une vingtaine de prix prestigieux, qui ont été récoltés tant au niveau de son équipe (Re\max métro) qu'aux niveaux provincial (Re\Max Québec) et International (Re\Max international).

Ses succès ont culminé en 2005, lorsque Re\Max international lui a décerné le prestigieux Lifetime achievement pour l'ensemble de sa carrière. Ce qui ne l'a pas ralenti pour autant; d'autres prix se sont ajoutés par la suite...

IL EST AUSSI UN CONSEILLER EN HABITATION POUR ÂÎNÉS

Le milieu de l'habitation pour aînés est en constante mutation. Pour demeurer aussi longtemps parmi les meilleurs, il a vendu des résidences de tous les types : grande, moyenne ou petite; des RI, des RTF; et ce, dans de nombreuses régions du Québec.

Sa profonde connaissance du milieu, acquise au fil des ans, fait de lui un conseiller compétent et respecté dans le domaine des résidences d'aînés. On requiert ses services pour les questions de gestion, la production d'études de marché, ou dans le cadre de travaux d'aménagement. Des investisseurs étrangers, qui sont en quête d'une résidence d'aînés au Québec, font aussi appel à ses services. Il faut dire qu'il a lui-même organisé des enquêtes en France.

IL PRÔNE L'ACQUISITION ET LE PARTAGE DES CONNAISSANCES

Et c'est aussi dans l'optique de partager ses connaissances que l'on peut situer le travail d'éditeur de Richard Perreault. C'est ainsi qu'il a

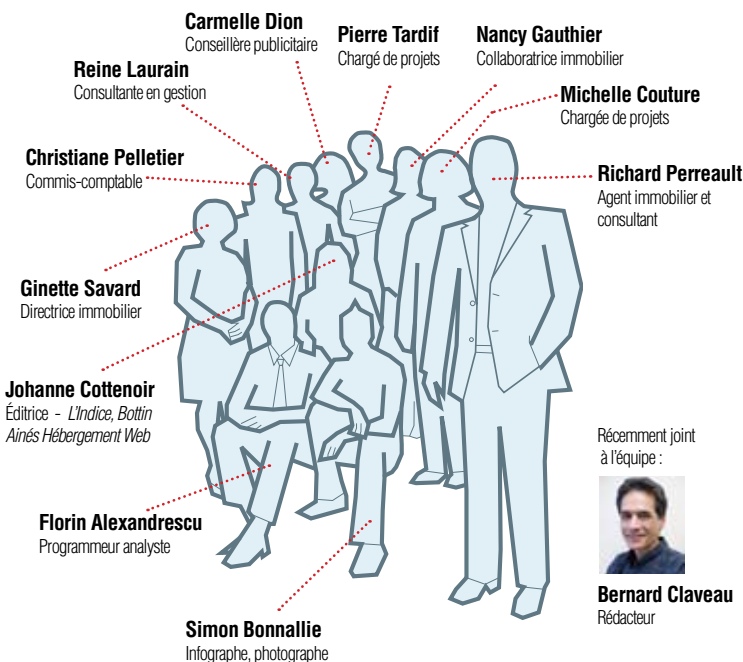
produit, depuis 1999, près de 80 numéros de ses diverses publications spécialisées, dont la revue que vous lisez présentement.

Depuis les débuts, ses publications sont toutes consacrées à la problématique de l'habitation pour aînés soit du point de vue des gestionnaires soit de celui des résidents. Ce faisant, il traite son sujet de prédilection sous tous les angles.

IL EST UN PROFESSIONNEL À L'AFFÛT DES NOUVEAUTÉS

L'informatique et l'Internet sont des outils de choix pour Richard Perreault qui les utilise dans ses activités. Il a créé, de concert avec des informaticiens, un logiciel qui s'avère un outil efficace pour la vente et l'achat de résidence d'aînés. Un concept sans doute unique en son genre.

Il possède également un site internet qui offre une visibilité aux propriétaires de résidences d'aînés. Il utilise enfin l'Internet pour diffuser des publications spécialisées.



* Les silhouettes renvoient à la page couverture

L'OPINION D'UN EXPERT SUR TROIS CAS VÉCUS

Nous avons exposé à Richard Perreault trois cas vécus, assez typiques, d'un acheteur et de deux vendeurs de résidences pour personnes âgées. Ce spécialiste, fort d'une expérience de 17 ans du marché de l'habitation pour aînés, nous livre ici son diagnostic.

PREMIER CAS VÉCU : UN MAUVAIS ACHAT

Revue L'Indice : Le nouveau propriétaire d'une résidence d'ainés a payé trop cher sa résidence, située dans un endroit peu intéressant. Il décide de la rénover considérablement en vue de la revendre. Mais rien n'y fait. Depuis, selon nos informations, cette résidence a changé de statut : elle est devenue une «chambre et pension». Que peut-on conclure?

Richard Perreault : D'abord, ce fait véridique démontre que tous les vendeurs recherchent des acheteurs sérieux. Mais il faut aussi des vendeurs sérieux. Et le vendeur sérieux est celui qui propose un prix qui rend la transaction possible.

Ensuite, en investissant des fonds supplémentaires, le propriétaire n'a pas augmenté la valeur de sa résidence comme il l'espérait car une résidence d'ainés doit d'abord être évaluée en tant que commerce. Vous pouvez ajouter ce que vous voulez il y aura toujours une limite à sa valeur. Imaginez qu'un acheteur désire acquérir une résidence de 9 unités et qu'avec le montant demandé pour cette résidence il serait en mesure d'acheter une résidence de 25 unités... Vous trouvez que j'exagère? Vous seriez surpris de voir à quel prix sont « listées » certaines résidences. Je me demande parfois si ces vendeurs achèteraient leurs résidences à un tel prix! Faites l'exercice : « Achèteriez-vous votre propre résidence à ce prix? »

Enfin, le propriétaire a fait de cette résidence une chambre et pension visiblement parce qu'il n'a pas les moyens de financer les exigences de la certification. Et pourtant, il a eu les moyens d'acheter une résidence à un coût trop élevé puis d'investir plusieurs dizaines de milliers de dollars pour tenter d'augmenter la valeur marchande. Que lui restait-il pour la certification?

DEUXIÈME CAS VÉCU : UN VENDEUR RÉTICENT À FAIRE AFFAIRE AVEC UN INTERMÉDIAIRE

R.I. : Le vendeur d'une résidence de personnes âgées répugne à signer un contrat de courtage. Il pense maximiser ses chances de dénicher

l'acheteur le plus généreux en s'ouvrant à tous les agents intéressés et à leurs acheteurs. Qu'en pensez-vous?

R.P. : J'entends très souvent des vendeurs me dire : « Présentez-moi des acheteurs et je verrai si leurs offres me conviennent. » Ils ont un prix en tête mais espèrent toujours que l'offre dépassera leurs propres évaluations. Cette attitude a deux causes :

- 1) Une évaluation incertaine de la résidence. Généralement, on a suffisamment confiance en son évaluation pour rejeter du revers de la main toute évaluation plus basse, mais en revanche, on convient que l'on peut se tromper lorsque l'on a une offre plus élevée. Et pourtant chaque résidence d'ainés a son prix. Il n'est pas nécessaire de jouer au yoyo.
- 2) La croyance que faire affaire avec plusieurs agents est la meilleure façon de dénicher l'acheteur le plus généreux. C'est faux. Pourquoi? C'est le bon vieux rapport de la qualité versus la quantité qui prévaut. Choisissez judicieusement votre agent pour ses compétences et faites-lui confiance plutôt que de suivre 10 agents en même temps, sans savoir s'ils ont vraiment des acheteurs sérieux. Le plus grand danger est donc de s'éparpiller. Car vous ne pouvez pas vérifier la qualité de tous ces agents en même temps.

TROISIÈME CAS VÉCU : UNE TENTATIVE DE VENTE QUI SE TERMINE EN FAILLITE

R.I. : Un cas que vous connaissez bien. Le propriétaire d'une petite résidence avec un taux élevé de vacance désire la vendre pour payer ses dettes de plusieurs centaines de milliers de dollars, tout en espérant faire un profit. Le prix qu'il en demande est beaucoup trop cher, selon vous, et il choisit de travailler avec un autre agent... qui le maintient dans ces illusions. Non seulement n'a-t-il pu vendre sa résidence, mais il a dû la remettre aux mains des créanciers. Quelle leçon tirer?

R.P. : Je dis souvent qu'un vendeur doit vivre son expérience de vendeur comme d'autres expériences de la vie. Par exemple, une vente avortée permet au vendeur d'ajuster son tir et de proposer un prix plus raisonnable. Un propriétaire devrait faire confiance à un agent immobilier compétent même si, au début, ses conclusions ne lui conviennent pas. C'est en discutant et non en restant sur son quant-à-soi que l'entente est possible. Ainsi, pour le cas qui nous occupe, mes calculs prouvent sans l'ombre d'un doute que le propriétaire aurait pu vendre sa résidence sans profit, peut-être, mais sans avoir à déclarer faillite.

LA CERTIFICATION



Le mercredi, 8 octobre 2008, au bureau de la revue *L'Indice*, avait lieu le premier déjeuner-causerie organisé par Richard Perreault. La rencontre, qui réunissait des propriétaires et gestionnaires de résidences pour personnes âgées, avait pour thème l'obtention du certificat de conformité. Le compte-rendu qui suit a été rédigé par M. Robert Chagnon, président de l'Association québécoise de gérontologie.

De récents changements dans le milieu des résidences suscitent beaucoup de questions chez les propriétaires et gestionnaires de résidences. La certification des résidences contribue à elle seule à remettre en question bien des aspects. La rédaction de la revue *L'Indice* a voulu vous faire part de quelques commentaires émis lors d'un déjeuner-causerie afin de susciter le débat chez les lecteurs.

*La Bercense
autobloquante
La Rudbeckie*

Jardin-Âge vous offre depuis plusieurs années un concept de berceuse autobloquante, sécuritaire, et offrant des caractéristiques répondant aux exigences des professionnels de la santé.

- Adjustable
- Sécuritaire
- Confortable

Jardin-Âge

Téléphone: (450) 243-5455
Sans frais: 1 888 404-4354
Télécopieur: (450) 243-5505
Courriel: jardin-age@qc.airsa.com
www.jardin-age.qc.ca

VEUT-ON METTRE LE PRIVÉ AU PAS DU PUBLIC?

La résidence bien organisée qui a déjà reçu la certification ne se sent pas tellement concernée par les préoccupations que soulèvent l'obtention du certificat de conformité. Ce sont probablement ces mêmes résidences qui ont su se conformer aux normes et se qualifier pour devenir membres de l'ARCPQ (Association des résidences et CHSLD privés du Québec) et obtenir deux *Roses d'or* de la FADOQ.

La résidence qui est en cours de certification a, quant à elle, su se mettre à jour pour rendre disponible par écrit ses procédures qui, jusque là, faisait partie de la tradition orale. « On a tout cela dans la tête et on fait pour le mieux, dit un propriétaire. Je suis bien d'accord pour que tout soit clair et bien compris des employés et des résidents, mais il n'y a peut-être pas qu'une seule bonne façon de faire, celle des fonctionnaires, qui veulent que cela se fasse comme dans le public. » Le plus frustrant, fait-on aussi remarquer, c'est lorsque l'inspecteur ne semble pas trop compétent; ou, pire encore, lorsqu'après avoir fait tous les efforts, « la machine bloque ».

LE CONSEIL QUÉBÉCOIS DE L'AGRÈMENT RÉUSSIT-IL À FOURNIR À LA TÂCHE?

Cette question a aussi été posée. La date butoir du 14 février 2009 pour obtenir le certificat de conformité sera vraisemblablement reportée. Ce report peut se comprendre parce qu'il y a comme un effet d'entonnoir ou de goulot d'étranglement. Si cette situation perdure, cela fera sûrement penser à l'ancienne direction du MAS (Ministère des Affaires sociales), chargée du contrôle de la qualité, qui s'est retrouvée dans une situation similaire. Dépassée par les événements, elle fut incapable de remplir son mandat. Tant et si bien qu'après un certain temps, les plaintes n'étaient plus traitées et toute la crédibilité du processus fut entachée.

UNE APPROCHE TROP LOURDE ET BUREAUCRATIQUE?

L'approche retenue par le gouvernement de confier la certification à des organismes gouvernementaux risque, croit-on, de devenir

bureaucratique et trop lourde. Même si le ministre Couillard et la direction du Conseil québécois d'agrément se sont voulu rassurants en affirmant que le but n'était pas de fermer des résidences, les choses se passent autrement.

Il est certain qu'un propriétaire, souvent de petites résidences, se doit d'investir beaucoup d'argent pour adapter une bâtisse qui n'était pas prévue à cette fin. Il se peut qu'après les travaux, la bâtisse ne réponde pas même aux normes. Cela arrive plus souvent dans le cas de résidences de 9 résidents ou moins parce que, dans bien des cas, il n'y avait pas de réglementation municipale appliquée.

La situation se complique pour les maisons de chambres et pensions non conformes dont les résidents sont en plus grande perte d'autonomie. Se pose alors le défi de faire les transformations requises pour rendre le bâtiment conforme. Ce qui est parfois impossible. C'est trop cher ou il faudrait démolir et reconstruire.

L'autre défi – celui de changer de clientèle – est tout aussi compliqué. Cela ne va pas de soi pour certains : pourquoi une personne âgée choisirait-elle d'aller vivre en chambre et pension ?

La question de la perte d'autonomie et la capacité de payer des résidents se posent autant dans les résidences de 50 chambres ou logements que dans les maisons de chambres et pensions de 9 résidents ou moins. Et aussi, mais différemment, dans celles de 100 logements ou plus.

QUE FAIRE LORSQUE LES RÉSIDENTS NE PEUVENT PAYER LES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES ?

Depuis 2002, le crédit d'impôt pour le maintien à domicile a permis aux résidents d'absorber une partie du coût des services rendus dans une résidence. Mais est-ce suffisant pour une personne à revenu bas ou moyen pour absorber le coût des services et soins supplémentaires dont elle a besoin ?

Si certains trouvaient compliquée l'ancienne formule de calcul du crédit d'impôt, ils n'ont pas à se plaindre de la nouvelle formule calculant le montant en pourcentage. On doit se rappeler que le gouvernement en est venu à cette solution à la suite de plaintes des associations d'aînés et de retraités. On a cru que certaines résidences exagéraient dans leur mode de calcul. Comment justifier que deux résidences offrant des services semblables obtiennent un crédit d'impôt différent ? Le crédit d'impôt tel que définit présentement ne peut aider les gens. Même si le montant maximum est plus élevé, il faut toujours que le résident ait les moyens de payer 75 % de la dépense.

La Direction des communications du MSSS a communiqué à la revue L'Indice les chiffres suivants en regard du processus de certification. Ces chiffres sont en date du 15 novembre 2008.

Résidences inscrites	2276
Résidences qui ont fait une demande	2017
Nombre de visites d'inspection	800
Résidences certifiées	261

PANSAVER



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VOS ALIMENTS
avec les doublures de plats de cuisson
PanSaver à température élevée (400°F)



PANSAVER
meilleure sécurité
alimentaire

Plusieurs résidences pour aînés utilisent les doublures
PANSAVER® pour :

- * Éliminer le trempage et le récurage
- * Conserver l'humidité dans la nourriture
- * Réduire leurs coûts d'opération
- * Éliminer la contamination de surface à surface
- * Garder les aliments 20°F plus chauds
- * Améliorer la saveur et la qualité des aliments

Pour de plus amples informations sur les produits
PANSAVER® et pour obtenir une enveloppe
d'échantillons, n'hésitez pas à communiquer aux
numéros sans frais suivants :

1 866 755-5855 - Jean-Yves Verreault

1 877 755-8549 - Jean Desfossés

PANSAVER



Solutions JYJ Inc
591 Bourgeois
Saint-Jean-sur-Richelieu, Qc. J3B 1K4



BERNARD CLAVEAU
Rédacteur
bclaveau@aineshebergement.com

LA CERTIFICATION ET LE PLAN DE SÉCURITÉ INCENDIE

Un reportage aux nouvelles de Radio-Canada, le 2 novembre dernier, mettait en lumière un exemple de malentendu que l'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées peut parfois engendrer. M. Antonio Coulombe, propriétaire d'une résidence de 9 résidents ou moins, se plaignait devant les caméras de l'obligation qui lui était faite par le service incendie de la ville de Montréal à relier entre eux les détecteurs de fumée de sa résidence, ce pour se conformer, apparemment, à l'article 19 du règlement sur la certification, lequel stipule que «l'exploitant établit, de concert avec le service incendie, un plan de sécurité en cas de sinistre et le maintient à jour.» M. Coulombe témoignait du fait que jamais, par le passé, la ville ne lui avait fait une telle obligation, laquelle allait nécessiter un déboursé de plus 5 000\$.

Tôt le lendemain, L'Indice communiquait avec M. Coulombe, puis avec l'inspectrice qui avait procédé à l'inspection pour

obtenir des explications. Celle-ci nous référerait à M. Stéphane Archambault, attaché de presse, lequel retournait notre appel une journée plus tard pour nous informer qu'il y avait eu méprise dans le cas de M. Coulombe. Le fait que sa résidence était dotée, par exemple, de portes coupe-feu le dispensait de relier ses détecteurs de fumée, lui évitant ainsi une dépense que M. Coulombe, de son propre aveu, nous avait confié ne pouvoir assumer. La bonne nouvelle lui fut transmise dans les jours suivants.

La leçon à tirer pour les propriétaires et gestionnaires de résidences pour personnes âgées? Assurez-vous que le service incendie de votre municipalité n'interprète pas erronément le règlement sur les conditions d'obtention de la certification.

NOUS SOMMES LES COMPAGNIES QUI VOUS OFFRONS DES SOLUTIONS DE TRANSFERT SÉCURITAIRE POUR VOS PATIENTS.



POUR TOUS VOS BESOINS DE TRANSFERT ET DE REPOSITIONNEMENT

Aucune solution n'est parfaite. Parfois, la meilleure solution est une surface de glissement. D'autres fois, c'est le lève-patient sur rail ou le lève-patient mobile. Il arrive même que ce soit une question de formation.

Waverley Glen offre LA solution.

WAVERLEY GLEN
A PRISM MEDICAL COMPANY

FIERS DE NOTRE SERVICE

Vous avez besoin bien plus que d'un bon produit, à un bon prix, livré selon les termes du contrat. Nous sommes fiers de notre service, notre formation, et du support que nous fournissons pour que vous soyez pleinement satisfait.

DISTRIBUÉ PAR



MTM
MÉDICAL TRONIK

Plus qu'un distributeur,
un partenaire d'affaires

450 669-8985

TEXTE ANDRÉE DEMERS-ALLAN
Coordonnatrice régionale *Roses d'or*



LE PROGRAMME *ROSES D'OR*: LE FEU VERT POUR CONTINUER MAIS AUTREMENT!

Un an après la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, le gouvernement du Québec a officiellement reconnu, en mars 2008, l'expertise du réseau FADOQ en matière d'appréciation des résidences privées pour aînés.

L'accord tripartite intervenu entre le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) et le réseau FADOQ est l'une des plus importantes ententes de financement jamais signée entre le gouvernement du Québec et un organisme sans but lucratif. Autant le réseau FADOQ que le gouvernement se félicitent de cette entente dont les grands gagnants sont, en bout de ligne, les 80,000 personnes qui vivent dans des résidences privées pour aînés.

L'entente est échelonnée sur quatre ans et vise d'abord 9 régions (dont Montréal) où le programme *Roses d'or* est déjà en vigueur. L'objectif est d'étendre ce programme partout au Québec. Le mandat de révision confié au réseau FADOQ est très large et vise notamment le développement d'un programme qui va favoriser l'amélioration continue dans les résidences et soutenir les plus petits milieux dans leur cheminement vers la qualité.

Les travaux de révision sont en cours et dureront tout au long de 2008-2009. Même le nom « *Roses d'or* » fait l'objet d'une réflexion au même titre que l'ensemble du processus ou de la structure du programme. À l'issue de ces travaux de refonte, les visites d'appréciation des résidences seront exécutées par le personnel à la coordination régionale qui sera accompagné d'un bénévole pour la mesure de la satisfaction.

Contrairement à la certification gouvernementale qui fait respecter des normes sociosanitaires, mais ne mesure ni la qualité, ni la satisfaction des résidents, le nouveau programme *Roses d'or* se consacrera exclusivement à la qualité de vie et à la satisfaction de la clientèle. Ainsi, le nouveau programme *Roses d'or* sera complémentaire et deviendra une valeur ajoutée à la certification gouvernementale.

Nous vous donnons rendez-vous à la fin de 2009, pour la publication du nouveau programme *Roses d'or*, renouvelé, renforcé et axé sur la qualité de vie et l'accompagnement des résidences dans leur démarche d'amélioration continue de la qualité.

NOUS SOMMES LES COMPAGNIES QUI VOUS OFFRONS DES SOLUTIONS POUR VOS BESOINS D'HYGIÈNE.



POUR VOS BESOINS D'HYGIÈNE

Pour tous les besoins de votre clientèle, **Waverley Glen** offre une gamme complète de produits d'hygiène tels que des bains à hauteurs variables ou avec porte d'accès, civière-douche et cabinet de douche.

Waverley Glen offre LA solution.

WAVERLEY GLEN
A PRISM MEDICAL COMPANY

FIERS DE NOTRE SERVICE

Vous avez besoin bien plus que d'un bon produit, à un bon prix, livré selon les termes du contrat. Nous sommes fiers de notre service, notre formation, et du support que nous fournissons pour que vous soyez pleinement satisfait.



TEXTE DANIEL GAGNON
Gérontologue
daniel.gagnon@cda.gouv.qc.ca

L'IMPORTANCE DE SE REGROUPER POUR LES RÉSIDENCES PRIVÉES



J'ai mentionné, dans un article précédent, que dans le contexte actuel d'un rapprochement et d'une collaboration entre les secteurs public et privé (partenariat public/privé) et dans le nécessaire établissement d'un rapport égalitaire entre les deux parties, il devient de plus en plus important de créer une cohésion entre les divers types de résidences. On sait qu'actuellement, de façon générale, il existe très peu de concertation entre les petites et les grandes résidences privées avec services pour aînés.

Quand on parle de petites résidences, on parle généralement des résidences accueillant moins de 10 résidents. Dans les faits, le secteur des résidences est divisé en plus de deux groupes. Il existe plus ou moins quatre groupes de résidences, bien que cette classification ne soit pas formelle. On a les résidences accueillant 9 résidents ou moins, celles recevant entre 10 et 35 résidents, celles desservant 35 à 100 personnes et enfin celles qui comptent plus de 100 résidents.

HISTORIQUE DE REGROUPEMENT DE RÉSIDENCES

Au fil des ans, le secteur des résidences a connu divers regroupements de résidences. De façon générale, ce sont les résidences accueillant plus de 35 personnes qui ont adhéré à ces regroupements. Puis, petit à petit, on a connu une concentration de ces résidences dans une même association, la dernière de ces fusions ayant été faite entre l'association des résidences pour retraités du Québec (ARRQ) et l'Association des CHSLD privés non conventionnés (ACAPA) pour former l'Association des résidences et des CHSLD privés du Québec (ARCPQ). Ces regroupements de résidences constituent un grand pas dans l'établissement d'un rapport égalitaire entre le gouvernement et le secteur de l'hébergement privé.

Par ailleurs, les plus petites résidences, qui constituent la majorité des résidences privées avec services pour aînés, ont connu peu ou pas de regroupement. Il en résulte que, généralement, lorsque les instances officielles ont à échanger avec le secteur privé des résidences, c'est naturellement vers l'ARCPQ qu'elles se tournent, les petites résidences perdant ainsi leur pouvoir d'être entendu puisque personne ne les représente.

Il en résulte un échange inégal puisque l'ARCPQ ne peut parler au nom de l'ensemble des résidences. Ce manque de cohésion peut être avantageux pour les instances gouvernementales lors de négociations. En effet, les instances peuvent arguer que certaines positions de

l'ARCPQ ne sont pas recevables puisqu'elle représente la minorité des résidences, négligeant ainsi le fait qu'elles accueillent plus de 60% de la clientèle.

IMPACTS DU MANQUE DE CONCERTATION ENTRE LES RÉSIDENCES

Il est facile de constater que cette situation peut engendrer divers conflits et frustrations entre les résidences, ce qui pourrait faire l'affaire de leurs vis-à-vis gouvernementaux, puisque il n'y a pas de concertation dans la partie privée de l'échange. C'est pourquoi, à mon avis, il est urgent que l'on crée au Québec une véritable cohésion entre tous les types de résidences, d'autant plus que l'ensemble des résidences dessert la même clientèle.

NÉCESSAIRE REGROUPEMENT

La nouvelle loi sur les services de santé et les services sociaux, qui prévoit la certification obligatoire de toutes les résidences privées pour personnes âgées, fait en sorte que toutes les résidences répondent aux mêmes critères, et ce, peu importe la taille de la résidence. C'est donc un moment idéal pour que les résidences se fassent entendre d'une seule voix afin d'établir ce rapport égalitaire, tellement nécessaire.

Le regroupement des résidences ne serait pas seulement bénéfique pour établir un rapport égalitaire entre les secteurs public et privé, mais également et surtout pour l'amélioration des services à la clientèle et le soutien mutuel que pourraient s'apporter les membres. En effet, il serait plus facile pour les résidences regroupées d'élaborer des programmes de formation, tant pour les propriétaires et gestionnaires que pour les intervenants. De plus, il serait probablement plus facile d'obtenir des économies d'échelles en permettant à plus d'adhérents d'avoir accès à des services et à des produits d'un nombre restreint et ciblé de fournisseurs.

Face aux défis futurs qui attendent les propriétaires, gestionnaires et intervenants en regard de l'augmentation du nombre et de la complexité de services à offrir à la clientèle, il est de plus en plus évident que le secteur ne pourra y arriver sans opérer ce regroupement et ce rapprochement entre les résidences.

Un autre élément qui milite en faveur d'un tel regroupement est qu'actuellement, il arrive que des situations indésirables se produisent dans des résidences privées avec services et immédiatement les médias – et

même le gouvernement – pointe l'ARCPQ, même si la ou les résidences en cause ne sont pas membres.

La population en général n'est pas en mesure de discriminer un CHSLD public d'un CHSLD privé, ni un CHSLD public d'une résidence, et encore moins une résidence privée d'une RI ou d'une RTF. C'est normal. Même un initié a de la difficulté à se retrouver dans cette jungle. Par conséquent, la population a tendance à tout mettre dans le même panier, ce qui peut être pénalisant pour l'association et ses membres.

MODÈLE DE REGROUPEMENT

Afin de desservir le plus adéquatement les résidences selon leurs spécificités propres (généralement les problèmes ne sont pas identiques entre les plus petites et les plus grandes résidences), on pourrait penser à des sous-groupes de résidences dans une même association. L'association pourrait déterminer divers critères propres à chacun des sous-groupes et pourrait même former un conseil d'administration à partir de représentants de chacun des sous-groupes.

Peu importe le modèle que devrait prendre une association regroupant l'ensemble des résidences privées avec services pour aînés, il m'apparaît urgent de permettre aux petites résidences avec services pour aînés d'accéder à une association; la solution la plus facile serait d'ouvrir le membership de la principale association de résidences. Actuellement,

la grande majorité des membres possède des résidences de moyen et grand volume. Mon avis est que si l'association veut être réellement représentative de la réalité québécoise de l'hébergement privé, et si elle veut démontrer une réelle volonté de desservir l'ensemble des aînés québécois qui souhaite vivre en résidence, elle ne peut passer outre à cette recommandation.

Il est maintenant urgent d'agir afin que l'ensemble des résidences travaille en concertation et en collaboration pour le plus grand bien de l'ensemble de leur clientèle.

Le Ministère de la Santé et des Services sociaux a fourni à la revue L'Indice les statistiques suivantes, en date du 30 novembre 2008, relativement au nombre de résidences privées pour personnes âgées au Québec.

2077 RÉSIDENCES SE RÉPARTISSANT AINSI:

0 à 9 unités	10 à 99 unités	100 unités et plus
744	1063	270

Source : MSSS, CQA – Statistiques.



BOUTONS PANIQUE ET OUVERTURE DE PORTE AUTOMATIQUE SANS FIL ET SANS FRAIS MENSUELS

Vous ne pouvez appeler pour de l'aide ?
Notre système de composition le fera
et pourra même contacter le 911 !

Idéal pour AVQ-AVD • Idéal pour PAD (LAAA) • Idéal pour maintien à domicile • Idéal pour service communautaire • Idéal contre invasions de domiciles • Possibilité de subvention



**Système de composition d'urgence
approprié pour une variété de situations :**

- Personnes âgées
- Déficience physique
- Patients
- Femmes enceintes
- Centre de citoyens retraités
- Hôpitaux
- Et plusieurs autres...







« Des témoignages le prouvent : Avoir eu cet appareil, plusieurs personnes seraient encore en vie aujourd'hui... ça porte sérieusement à réfléchir »

**5075, Jean-Talon est, suite 101
St-Léonard, Qc H1S 3G5**

Sans frais: 1 800 376-9066
Tél: 514 376-1662 • Cell: 514 984-0892
Fax: 514 376-8506 ou 450 714-3187
www.distrogel.com





TEXTE NANCY CAMERON
CRHA | Passion, expertise et solutions humaines
www.cameronrh.com | 1 877 883-3239

RELATIONS PATRONALES-SYNDICALES : LE CONSENSUS EST DE MISE!

Depuis quelques années, nous pouvons témoigner d'un virage en matière de relations patronales-syndicales. Alors que les relations de travail ont longtemps été fondées sur un rapport de force, caractérisé par des conflits, le monde du travail s'oriente de plus en plus vers une approche plus courtoise, où la négociation se fonde sur les besoins de chacun et la recherche d'un consensus. C'est ce qui s'appelle « la négociation raisonnée ».

Brièvement, la négociation raisonnée vise à identifier les principaux enjeux et problèmes que chaque partie souhaite corriger et de discuter des intérêts derrière chaque élément, le tout de façon honnête et équitable.

Si le modèle traditionnel de la négociation « féroce » tend à disparaître, c'est qu'il n'est plus du tout adapté à notre contexte actuel. En effet, l'accès à la concurrence mondiale, de même que tous les bouleversements économiques favorisant le passage d'une économie de produits à une économie de services, occasionnant des rationalisations et la multiplication des pertes d'emplois, ne sont pas étrangers à l'évolution des relations patronales-syndicales. Dans ce contexte où les entreprises doivent se débattre pour conserver leur place sur le marché et où les employés ont tous intérêt à « mettre l'épaule à la roue », la collaboration devient évidente et les discussions doivent porter sur les vrais enjeux.

Outre ce contexte économique, le contexte démographique aussi en évolution, y joue un rôle important. Actuellement, le Québec connaît une très faible croissance de sa population: de l'ordre de 2% comparativement à 5% pour l'ensemble du Canada. Cette faible croissance s'explique par un des plus bas taux de natalité des pays industrialisés, de même que par l'augmentation de la durée de vie de la population, mais aussi par un faible apport en immigration.

Tous ces facteurs, combinés avec le vieillissement des «baby-boomers», entraîneront au cours des prochaines décennies une transformation importante de la pyramide des âges. Alors que les 35-44 ans ont toujours représenté la locomotive économique de notre société (parce qu'ils font des enfants, ils dépensent, ils empruntent, etc.), leur proportion actuelle ne cesse de chuter.

LES JEUNES TRAVAILLEURS

Ainsi, bien qu'actuellement les jeunes travailleurs suffisent à peine à remplacer les travailleurs s'orientant vers la retraite, dans une dizaine d'années environ (selon les projections démographiques), le Québec pourra compter plus de personnes en âge de quitter la population active que de personne en âge d'y entrer... Bref, il y aura définitivement un passage obligé de « rareté de main-d'œuvre qualifiée » à « pénurie de main-d'œuvre qualifiée ».

De ce fait, considérant l'offre et la demande du marché, la main-d'œuvre syndiquée et non-syndiquée jouit « involontairement » d'un rapport de force de plus en plus important. Leur valeur est telle que nul employeur ne peut se permettre de fermer les yeux sur leurs besoins. D'où la nécessité de miser sur la mobilisation et fidélisation des employés de talent.

Les jeunes, bien au fait de leur valeur sur le marché du travail, n'hésitent pas à étaler leurs exigences lors de la négociation de leurs contrats de travail (individuels ou collectifs). Bien que le salaire soit d'une certaine importance, ceux-ci recherchent aussi une ambiance agréable, de même que des « conditions de travail ». Conditions de travail qui doivent leur permettre de développer leurs compétences et d'accéder à des promotions, le tout dans un contexte de conciliation travail-famille-loisirs.

LES TRAVAILLEURS PLUS ÂGÉS

Pour leur part, les « boomers » ont encore beaucoup à offrir et tous le savent. Ainsi, plutôt que de s'orienter vers des « packages » de retraite anticipée, de plus en plus d'entreprises s'orientent vers la mise en place de programmes d'extension de la vie professionnelle, afin de fidéliser le plus longtemps possible leurs ressources expérimentées.

Bref, tout ce pouvoir conféré aux gens individuellement n'est certes pas sans impact sur le pouvoir patronal, de même que sur le pouvoir syndical. Voilà pourquoi ces « co-équipiers » n'ont d'autre choix que d'adapter leur mode de négociation, de façon à ce que chacun y trouve son compte.

Bonnes négociations, individuelles ou collectives!

LA RÉSIDENCE VIVALDI UN EXEMPLE À SUIVRE



APRÈS



AVANT

Entretien avec M. Daniel Boucher, président de la Résidence Vivaldi, lauréat projet commerciale 2008 prix Excellence Mieux consommer d'Hydro-Québec.

Située à Oka, la résidence Vivaldi s'adresse à des personnes touchées par la maladie d'Alzheimer. La philosophie et les méthodes utilisées promeuvent une approche d'accompagnement se basant sur le respect de la personne à travers les relations humaines, le respect de la réalité de l'autre, de sa dignité, de ses capacités, de son rythme et, bien naturellement, de ses limites.

Revue L'Indice: Les lieux physiques de la Résidence Vivaldi sont à la fine pointe de la technologie et écologiquement responsables. Ils ne sont pas étrangers, je crois, avec votre approche humaniste?

Daniel Boucher: Durant notre phase de planification, on cherchait à avoir une congruence dans tous les aspects qui touchent à la vie en résidence. Cela va de notre approche, dont les sollicitations et les interventions auprès des résidents, à la qualité et l'esthétique des lieux physiques; créant ainsi un milieu familial s'éloignant de l'institutionnalisation. On a de grandes chambres (moyenne de 350 pi²) dont chacune est munie d'une salle de bain. Voulant optimiser la santé physique et cognitive, on a développé un menu santé et des recettes équilibrées faites à partir d'ingrédients de qualité supérieure, beaucoup provenant de la culture biologique. L'efficacité énergétique et le confort des planchers chauffants sont des choix environnementaux que nos résidents, croyons-nous, auraient faits eux-mêmes.

RI : À l'origine, au moment de construire, il y avait donc une autre motivation que financière à être efficace sur le plan énergétique?

DB : Certes nous avons fait un choix d'affaire responsable sur le plan de l'utilisation de l'énergie. C'est sûr que notre société s'est sensibilisée profondément à l'impact que nous avons sur l'environnement. Nous avons choisi de se responsabiliser.

RI : D'être lauréat du prix « Excellence Mieux Consommer » projet commercial fut une surprise, une fierté?

DB : Tout au long du projet, on ne savait pas qu'il y aurait un concours à l'échelle du Québec pour les meilleurs projets des dernières quatre années en efficacité énergétique. Mais d'avoir reçu la reconnaissance

de ce premier concours nous a apporté beaucoup de fierté, autant à nous, qu'à nos employés, qu'aux familles de nos résidents. Ce qui nous a rendu encore plus fiers est que le jury du concours, avec l'approbation de la direction d'Hydro-Québec, en plus d'être lauréat, nous a aussi déclaré le projet « Coup-de-cœur du jury », reconnaissant non seulement l'efficacité énergétique du projet mais aussi l'intégrité, la congruence et l'effort. Soit dit en passant, le véhicule de la résidence est une Toyota PRIUS.

RI : Les programmes d'efficacité énergétique d'Hydro-Québec supposent de travailler avec un partenaire professionnel. Comment s'est faite la recherche de votre partenaire et quelle a été votre relation avec lui ou elle?

DB : Nous avons sélectionné notre firme d'ingénieurs conseil à partir de recommandations d'experts. La relation de travail a été excellente.

RI : En quoi ont consisté au juste les travaux d'efficacité énergétique et quel délai ont-ils ajouté, si c'est le cas, à la construction de la Résidence Vivaldi?

DB : Les travaux ont consisté à creuser deux puits (accès et renvoi) d'environ 300 pieds chacun. Nous avons un système géothermique en circuit ouvert. Nos planchers sont radiants. Un isolant a d'abord été posé au sol, suivi de l'installation du circuit des tuyaux, le tout recouvert de béton de 2" afin de créer la masse thermique. Des unités de chauffage d'appoint géothermique avec thermostat individuel ont été installés dans chaque chambre et lieux communs. Ces unités servent aussi au système de climatisation pour l'été. Un système de contrôles sophistiqué gère le tout. Le réchauffement pour les eaux sanitaires se fait par géothermie. Nous avons sélectionné l'isolation appropriée qui a été giclée de l'intérieur sur toute la fondation et les murs de périmètres. Nos portes et fenêtres sont très efficaces. Notre système d'éclairage est aussi un économiseur d'énergie et nos appareils ménagers sont éco-énergétiques. Tous les travaux en lien avec la géothermie ont besoin d'être exécutés avec grand soin et connaissance car cela peut faire une grande différence sur le résultat final de l'efficacité énergétique. Ce n'est pas juste les plans d'ingénieurs, c'est toute l'application technique. Dans notre cas, Spino Plomberie a su exceller. Et pour nous, le tout n'a pas encouru de délais supplémentaires puisqu'il se faisait en parallèle aux autres travaux de construction.

RI : Combien d'heures avez-vous eues à consacrer dans le cadre de ce programme?

DB : Environ 45 heures. Ceci comprend l'ouverture initiale du dossier avec Hydro-Québec, la sélection de la firme d'ingénieurs conseil, la sélection de l'entrepreneur pour l'exécution des travaux, ainsi que toute la planification et les suivis avec ces professionnels.

RI : Avez-vous rencontré des pépins au cours des travaux?

DB : Non, sauf que les thermostats initiaux étaient défectueux et il a fallu les remplacer.

RI : En pourcentage, quelle fut la contribution financière d'Hydro-Québec au coût total des travaux spécifiques à l'efficacité énergétique?

DB : Autour de 40 %.

RI : Savez-vous quelle aurait été votre facture d'électricité si vous n'aviez pas adhéré à un tel programme?

DB : Pour mettre le tout en perspective, considérant la subvention d'Hydro-Québec, nous recouvrerons nos investissements dans la 5^{ème} année et le coût de notre facture d'électricité en est réduite de deux-tiers.

RI : Si c'était à refaire, il y aurait-il des erreurs à corriger?

DB : Je ne crois pas qu'il y a eu d'erreurs, mais en rétrospective j'aurais peut-être considéré d'ajouter d'autres technologies (possiblement des panneaux solaires) pour augmenter davantage l'efficacité énergétique. Mais ce n'est que partie remise.

RI : Un autre projet en vue?

DB : Bien sûr. Nous sommes en planification pour un autre projet dont il y aura deux phases. Nous considérons un usage multiple des technologies tels la géothermie, les panneaux solaires et peut-être même l'éolien. Notre objectif est l'autosuffisance sur le plan énergétique, voir même possiblement remettre de l'énergie sur la grille d'Hydro-Québec.



RICHARD PERRÉAULT
IMMOBILIER

RÉSIDENCE VENDUE DERNIÈREMENT RÉSIDENCE LACHINE

Située à Montréal, la résidence Lachine accueille les aînés autonomes et en légère perte d'autonomie. Ce complexe de 76 appartements et chambres, construit en 1989, près d'un parc et du bord de l'eau, est à proximité d'un centre hospitalier et d'un marché public.

Depuis plus de 30 ans Palason est le spécialiste de la salle de jeux!

Quelque soit votre aménagement, nous offrons tous les mobiliers, accessoires ainsi que les éléments décors pour chacune de ces activités:

- Billard
- Tables à cartes et casino
- Tables de jeux
- Jeux intérieurs et extérieurs
- Mobiliers bars et tabourets

Palason
Style de vie & loisir estival

Vaste gamme de mobiliers de qualité pour l'aménagement de terrasses extérieures.



Détaillant Autorisé

Palason
Jeux, billard & décor
www.palason.ca



en consultation avec nous
SERVICE D'EXPERT
pour toutes questions de tables de billard
INSTALLATION • DÉMONTAGE
REPARATION • REMPLACEMENT DE TAPIS
SOLÉNOÏDES DE SÉCURITÉ

Montréal
9300 boul. Cavendish,
St-Laurent
(face à Ikea)
514 343-9399

Rive-sud
1559 boul. des Promenades,
St-Hubert
(près des Promenades St-Brune)
450 926-9925

Ottawa
2000 Thurston Drive,
Ottawa
(near Conroy & Walkley)
613 247-3349

Programme d'assurance

Centres d'hébergement, d'accueil et résidences pour personnes âgées
Pertes d'exploitation – responsabilité civile et professionnelle – couvertures étendues



J.P. Mallette & associés inc.

Cabinet en assurance de dommages
et de services financiers

Un programme sur mesure

Depuis 30 ans, *J.P. Mallette* offre un programme qui a été spécialement conçu pour des établissements comme le vôtre. Afin de répondre à des besoins sociaux spécifiques reliés au vieillissement de la population, nous avons tout particulièrement perfectionné un produit d'assurance fait sur mesure pour les centres d'hébergement et de soins de longue durée, centres d'accueil et résidences pour personnes âgées.

Nos plans de groupe sont adaptés à la réalité spécifique de votre secteur d'activité. Nous vous offrons notamment une protection en matière de responsabilité professionnelle qui répond spécifiquement aux exigences de vos activités.



Les meilleures garanties du marché

- Assurance des biens, formule étendue, sans règle proportionnelle
- Assurance Responsabilité civile générale
- Assurance Responsabilité professionnelle
- Assurance Responsabilité civile complémentaire
- Assurance Responsabilité pour administrateurs et dirigeants
- Assurance Bris de machines
- Et plusieurs autres couvertures qui sauront répondre à vos besoins...

Et plus encore !

Nos 30 années d'expérience nous ont permis de développer une expertise sans pareille dans le milieu de l'assurance.

J.P. Mallette : le courtier par excellence qui saura répondre à tous les besoins spécifiques de votre établissement.

Contactez-nous pour de plus amples renseignements, nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions le plus rapidement possible :

J.P. Mallette & associés inc.
Gérard Lamarche C.d'A. Ass.-T.P.I., *Président*
404, boulevard Décarie, bureau 100
Saint-Laurent (Québec) H4L 5E6

Téléphone : 514 744-3300

Sans frais : 1 800 344-3307

Télécopieur : 514 744-3095



NOVOCLIMAT

Pour la tranquillité d'esprit



**Offrir des immeubles
Novoclimat à une clientèle
âgée ça signifie :**

- des constructions mieux isolées;
- des planchers plus chauds;
- un air intérieur plus sain;
- des portes et des fenêtres plus étanches et efficaces.

Contactez-nous pour connaître
tous les avantages de Novoclimat :

1 877 727-6655

www.aee.gouv.qc.ca



CONFORT. SANTÉ. ÉCONOMIES !

**Agence de l'efficacité
énergétique**

Québec



Vous économisez. L'environnement y gagne aussi.

En collaboration avec les distributeurs d'électricité,
de gaz naturel, de mazout et de propane